

Lokaal Bemiddelingsboek 2021

8 maart 2022

Vlaamse
Ombudsdienst

<i>Situering</i>	1
<i>De eerstelijnsklachtenrapporten 2021</i>	2
<i>Klachtenbeeld 2021</i>	3
<i>Mobiliteit</i>	4
<i>Omgeving</i>	5
<i>Openbaar domein</i>	6
<i>Varia</i>	7
<i>Globaal beschouwend</i>	8
<i>Cijfers 2021</i>	9
<i>De rapporten in alfabetische volgorde en het ABB-rapport</i>	10

Situering

Zoals bekend, is de Lokale Kamer de ombudsdienst voor lokale besturen die daartoe een overeenkomst sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst.

Met Kortrijk en Pelt zijn er vandaag (1 maart 2022) twee Vlaamse lokale besturen met een verlengde overeenkomst, na een eerste voorafgaandelijke samenwerking van drie jaar.

Daarnaast zijn er momenteel 19 andere lopende overeenkomsten (Sint-Truiden, Opwijk, Halle, Kortenberg, Sint-Pieters-Leeuw, Beerse, Boutersem, Zoersel, As, Oudsbergen, Dessel, Keerbergen, Sint-Katelijne-Waver, Wervik, Bilzen, Haacht, Melle, Roeselare en Wetteren). Bij nog enkele andere lokale besturen lopen opstartgesprekken.

Dat geeft een opstartfase voor de Lokale Kamer met 21 lokale besturen (op de 300) die een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst als hun lokale ombudsdienst. Nu deze opstartfase stilaan eindigt, evolueert het samenwerkingsmodel geleidelijk naar betalende samenwerking van onbepaalde duur aan een forfaitair bedrag van 0.05 euro per inwoner per jaar. Dat is meteen een eerste formeel kenmerk van het model lokale ombudsman dat de Vlaamse Ombudsdienst aan het bouwen is.

Bekeken van de zijde van de Vlaamse Ombudsdienst, kon deze opstartfase nog steeds ingevuld worden door één en nog steeds dezelfde assistent-onderzoeker, aanspreekpunt voor de aangesloten lokale besturen en met de collega-onderzoekers van de Vlaamse Ombudsdienst in steun.

Een tweede en belangrijker formeel kenmerk van het samenwerkingsmodel van de Vlaamse Ombudsdienst is het jaarverslag, dat u nu leest. Dit jaarverslag verschijnt telkens begin maart, onder de vorm van een Lokaal Bemiddelingsboek. Het bevat naast enkele cijfergegevens een korte bespreking van de klachtenbeelden bij de Lokale Kamer van het afgelopen jaar.

Maar het Lokaal Bemiddelingsboek bevat toch vooral de jaarrapporten die de lokale besturen zelf maakten over hun eigen eerstelijnswerking bij het behandelen van

klachten. Dit Lokaal Bemiddelingsboek bevat ook opnieuw de geapprecieerde rapportage vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur, die u helemaal achteraan vindt. Die rapportage geeft een goed beeld van de klachten over lokale besturen die het Agentschap behandelt in het kader van zijn gewone operationele opdracht als Lokale Toezichthouder, met specifieke aandacht voor corona-gerelateerde items.

Vanuit materieel oogpunt bouwt het Bemiddelingsboek 2021 op die manier verder op de vorige editie 2020. Het is een wijze van rapporteren die duidelijk de eerstelijnsaanpak en het tweedelijnswork samenbrengt; en dat ook voldoende vroeg op het jaar, om zo te bouwen aan kwaliteit.

De eerstelijnsklachtenrapporten 2021

Een eerste algemene bedenking is dat het de Vlaamse Ombudsdienst tevreden stemt dat de aangesloten lokale besturen ook in 2022 weer hun rapporten over 2021 op 10 februari hebben bezorgd, omdat de rapportage op die manier voldoende snel na het rapportagejaar gebeurt, het is al aangegeven. Dat is inderdaad belangrijk omdat rapportering zo als leermoment kan dienen via rapportage die bouwt op observaties van eerst een eerste lijn en vervolgens een tweede lijn.

De 827 gerapporteerde eerstelijnsklachten betekenen voorts een toename met 253 klachten ten opzichte van de rapportage over 2020, maar er sloten in 2021 dan ook drie extra lokale besturen aan (Haacht, Melle en Roeselare) en Sint-Katelijne-Waver rapporteert voor het eerst, samen goed voor 154 klachten.

Er is, daarnaast, vooral de tendens dat het merendeel van de lokale besturen meer klachten rapporteert dan in 2020. Dat zegt wellicht meer over de grotere aandacht die aan klachtenbehandeling wordt besteed en over een betere registratie, dan over de ontevredenheid van de burger.

Zo maakten bijvoorbeeld Beerse en Oudsbergen het de burger makkelijker om onvrede te uiten. Het registratiesysteem werd en wordt bij nogal wat lokale besturen verder gemoderniseerd (o.a. in Pelt en Wervik). Ook niet onbelangrijk: om onvrede beter te capteren, moet het bestaan van een meldpunt en een centrale klachtenregistratie niet alleen bij de burger voldoende bekend zijn, maar ook binnen de eigen organisatie. Onder meer Bilzen maakt daar werk van.

Meerdere lokale besturen (bvb. Kortenberg en Sint-Truiden) stellen vast dat klachten merkbaar meer binnen komen via mails aan de verschillende lokale diensten, de algemeen directeur en leden van het schepencollege dan via online formulieren. Het zal ook de volgende jaren belangrijk blijven om ook andere kanalen dan online formulieren open te houden voor het opvangen van onvrede.

Opwijk staat ook open voor klachten die binnen stromen via sociale media, waar de drempel om te melden of te klagen veel lager is.

De Ombudsdienst heeft inmiddels al wat ervaring opgebouwd met sociale media. Die zijn zeker geschikt om signalen van onvrede op te pikken. Wel zal de Ombudsdienst steeds proberen om het eventuele verdere rechtstreekse contact met de betrokkenen in de luwte te organiseren, voorbij de oneliners, om te kunnen inschatten waar het werkelijk om gaat.

Klachtenbehandeling - en meer nog ombudsbemiddeling in de tweede lijn trouwens - vraagt nu eenmaal om vaardigheden en omstandigheden die de sociale media helemaal niet kunnen brengen: wat tijd, wat afstand, wat geduld, discretie, wat luisterbereidheid, reflectie, inzicht, kennis, ...

Dit Lokaal Bemiddelingsboek toont ook opnieuw uiteenlopende mogelijkheden om een jaarrapport over de eigen eerstelijnsklachtenbehandeling samen te stellen. Daarbij wil de Ombudsdienst vooral Sint-Pieters-Leeuw aanmoedigen om meer dan alleen cijfers en rubrieken te rapporteren, en volgend jaar de kans te grijpen om aan zijn gemeenteraadsleden, de Ombudsdienst en ruimer elke lezer van het rapport zijn oplossingscapaciteit te tonen.

Natuurlijk is het niet eenvoudig om op basis van een beperkt aantal klachten een rapport met een duidelijke inhoudelijke meerwaarde op te stellen. Maar enige toelichting bij de enkele klachten met ook de gegeven oplossing is dan toch aangewezen, zoals bijvoorbeeld Melle en Zoersel doen. Alleen al de vermelding dat in een bepaald geval excuses aangeboden zijn, geeft een betere indruk over klachtenwerking dan louter cijfers en rubrieken.

Opwijk en Sint-Katelijne-Waver houden de inhoudelijke transparantie per klacht zelfs aan bij een veel groter aantal geregistreerde klachten, met ook een individuele commentaar voor elke onontvankelijke klacht. Kortrijk, Roeselare en Halle houden de rapportage over de inhoud van de klachten wel beknopt, met visuele ondersteuning, maar vergeten het belangrijkste niet: ze trekken openlijk lering uit de klachten en formuleren enkele actiepunten.

De rapporten van onder meer Beerse en Bilzen bevatten alle kenmerken van een degelijk eerstelijnsrapport. Zij bieden niet alleen op transparante wijze een dieper inzicht in de klachten; ze bevatten tegelijkertijd reflecties en verbeteracties.

Een aantal lokale besturen rapporteert ook over de ontvangen meldingen. Een blik op de meldingen is een nuttige aanvulling, zeker wanneer weinig klachten geregistreerd werden.

Vorig jaar gaf de Ombudsdienst al mee dat het onderscheid tussen melding en klacht geen exacte wetenschap is, en het belang ervan gerelativeerd moet worden.

As geeft voor elk van zijn ruim 130 geregistreerde meldingen de categorie en de afhandelingsstatus, maar enige reflectie daarbij is wel welkom. Het valt de Ombudsdienst alvast op dat de ruim 130 meldingen uitsluitend slaan op openbaar domein, mobiliteit en omgeving. Ook al zijn die items bij alle lokale besturen dominant aanwezig, de lokale dienstverlening is natuurlijk breder en dat leidt normaal gezien ook tot meldingen en klachten over heel andere items, zoals Dessel mooi toont.

Voor meldingen volstaat het wel om een globaal beeld te schetsen, tendensen aan te duiden, en af te ronden met enkele conclusies en verbeterpunten, wat bijvoorbeeld Oudsbergen uitstekend doet.

Klachtenbeeld 2021

Zoals uit de verschillende jaarrapporten blijkt, en zoals ook het eigen klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst bevestigt, toont het algemene klachtenbeeld van de aangesloten lokale besturen in 2021 terugkerende thema's.

Hierna volgen eerst enkele illustraties, tussen vele andere, van het warm onthaal dat de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst geeft aan burgers die zich met onvrede melden bij de ombudsdienst. Dat gebeurt onder het motto "Ombudswerk binnen een mozaïek". Meer algemene duiding over die mozaïek en dat warm onthaal, staat beschreven in het algemene jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.¹

¹ Jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst, dit is dus het jaarverslag dat de Vlaamse Ombudsdienst maakt als ombudsdienst van de centrale Vlaamse overheid, zie parlementair stuk Vlaams Parlement 2021-2022, 41 en 41-A (in 41/A doet Ombudsvrouw gender dr. Annelies D'Espallier verslag over haar mensenrechtenwerk, met eveneens beschouwingen die lokale besturen aanbelangen).

In de kern luidt de boodschap daar dat het lokaal ombudswerk, precies zoals dat het geval is voor het Vlaams ombudswerk, oog heeft te hebben voor de aanspreekbaarheid van die mozaïek, voor het warm onthaal van burgers, voor het boeken van zoveel mogelijk bemiddelde resultaten en ook voor het mee bouwen aan beter voor de dag van morgen. De juridische onderbouw voor dit alles ligt in de aan het ombudswerk gewijde passages in het Decreet Lokaal Bestuur, in combinatie met de door de Vlaamse Ombudsdienst gesloten overeenkomsten met de betrokken lokale besturen.

Mobiliteit

Onder die noemer vallen uiteenlopende items, maar de blikvanger in 2021 was toch het nieuwe parkeerbeleid dat Halle en Wervik uitrolden. Dat zorgde vooral in de eerste jaarthelft voor extra vragen en klachten, bovenop het traditionele ongenoegen over parkeerretributies. Bij beleidsvragen en -klachten (Halle: 2021-1640, 2021-1951, 2021-2324; Wervik: 2021-2183, 2021-2184, 2021-6572) werd doorverwezen naar het lokale bestuur en, specifiek voor Halle, ook naar de website van de stad waarop een uitgebreide FAQ te vinden was over het nieuwe beleid.

Eerstelijnsklachten over evident terechte parkeerretributies (o.a. 2021-3879, 2021-4122, 2021-6966) handelt de Ombudsdienst zelf af, zonder doorverwijzing naar klachtenmanager of parkeerbedrijf (in het kader dus van het zogenaamde warm onthaal). Doorgaans volstaat een woordje uitleg over de zin van bvb. een blauwe zone. De Ombudsdienst raadt ook steeds aan de retributie te betalen.

Een terugkerend fenomeen zijn de parkeerapps, waarbij het niet mogelijk is bij de goedkopere abonnementen om een premiumbericht te versturen (bvb. sms naar 4111). De verzoeker van 2021-3833 wist dat niet en merkte de foutmelding niet op, met een retributie tot gevolg.

Soms is wat meer onderzoek nodig, zoals bij 2021-3257 (Halle), een klacht over een retributie ondanks een digitale bewonerskaart. De bewonerskaart moest door de invoering van het nieuwe parkeerbeleid tijdig worden vernieuwd, wat betrokkene had nagelaten. De stad bleek daarover voldoende en via verschillende kanalen (persoonlijke brief, folder, website en facebook) geïnformeerd te hebben. Maar uiteraard zijn niet alle retributies terecht. Wie, zoals in 2021-6242, nooit met de wagen in Halle is geweest, hoort ook geen retributie te krijgen. De verzoeker kreeg de raad om contact op te nemen met de parkeershop. Achteraf bleek dat de parkeerplicht een verkeerde nummerplaat had genoteerd.

Naast het parkeerbeleid, gaat er heel wat aandacht van het warm onthaal naar infrastructuur. In 2021-0766 (Beerse) krijgt een verzoeker de raad om wat geduld te hebben rond het mobiliteitsplan op meso-niveau: niet louter lokaal, maar passend in een regionaal plan. 2021-4897 (Kortenberg) draait om een fietspad in slechte staat: opgeduwd door boomwortels en heraanleg is geen optie omdat er rioleringswerken gepland zijn. Er wordt beslist om signalisatie te plaatsen en de bommenrij naast het fietspad wordt gerooid (in 2022).

In 2021-4940 (Sint-Truiden) gaat de stad ter plaatse de verstopte kolken langs de gewestweg bekijken, om dan de zaak in handen te geven van het bevoegde Vlaamse Agentschap Wegen en Verkeer. In 2021-2402 (Wervik) meldt verzoeker dat het voetpad stuk is als gevolg van werken door Fluvius. De stad neemt zelf contact op met Fluvius en volgt ook verder op. De Ombudsdienst en de stad zijn het er ook over eens dat antwoordbrieven voortaan beter niet meer een term als ontvankelijk of onontvankelijk hanteren.

Omgeving

Elk jaar kloppen er burgers aan met onvrede over de gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsbijdrage die via de waterfactuur aangerekend wordt, terwijl er in hun straat nog geen riolering is. De Lokale Kamer legt dan uit dat de bijdragen ook dienen om de aanleg ervan te financieren, maar dat overtuigt elk jaar minder als de effectieve aanleg nog altijd veraf blijft. Kortenberg (2021-5351) heeft wel degelijk een hoge rioleringsgraad én riolering; en de bewuste straat staat ook op de planning. Zoersel (2021-3983) staat qua rioleringsgraad duidelijk nog voor de grootste inhaalbeweging van alle aangesloten lokale besturen.

In 2021-4633 (Kortrijk) is er een bottleneck bij de dienst die de subsidies behandelt rond afkoppeling regen-/afvalwater. Verzoeker reageert kregelig omdat hij maar geen reactie krijgt. Na tussenkomst van de Lokale Kamer neemt de bewuste dienst vrijwel meteen contact op met de verzoeker, tot zijn tevredenheid. De Ombudsdienst, van zijn kant, beveelt de stad aan om gekende langere behandeltermijnen te signaleren via bvb. ontvangstbevestiging, bericht op website, ...

Het is overigens een aanbeveling die ook van toepassing is op de gemeentelijke administratieve sancties in Kortrijk. De Ombudsdienst stelde in de loop van 2021 vast dat de doorlooptijden daar te hoog opliepen. Te vaak was er een tijdverloop van meer dan een half jaar tussen inbreuk en sanctie (in dossiers waarvoor geen dwingende termijn gold), wat uiteraard niet de bedoeling kan zijn. En hoewel er werk werd gemaakt van snellere doorlooptijden, blijkt uit een recent contact dat het aantal te behandelen verweren nog steeds hoog ligt, mede door het hoge aantal vaststellingen en verweren na de inrichting van de nieuwe voetgangerszone.

Bij het thema 'omgeving' blijven de grootste klassiekers natuurlijk klachten in verband met omgevingsvergunningen en omgevingshandhaving. In 2021-1279 (Oudsbergen) komen beide aspecten samen. Buren in een verkaveling wedijveren in bouwovertrengingen en daaropvolgende regularisaties. Warm onthaal hier komt er dan op neer dat de Ombudsdienst de verzoeker wijst op beroepsmogelijkheden.

In 2021-1834 (Kortenberg) raadt de Lokale Kamer aan om de info van de gemeente en het openbaar onderzoek af te wachten in verband met de aanpassing van het omgevingskader sportaccommodatie.

In 2021-6117 (Sint-Truiden) wordt navraag gedaan naar een omgevingsvergunning op een bedrijventerrein. De vergunning bleek ingetrokken, maar de bezwaarindieners waren niet op de hoogte, aangezien het Omgevingsloket die info niet geeft.

Via de Ombudsdienst geeft de stad antwoord; er wordt ook met het Omgevingsloket bekeken hoe de communicatie verbeterd kan worden.

Voor andere communicatie naar omwonenden rekent de Ombudsdienst wel volledig op het lokale bestuur, niet alleen voor de vanzelfsprekende toepassing van de verplichte aanschrijving van aanpalende bewoners, zoals in 2022-0733 (Sint-Truiden) maar ook voor de communicatie naar bezwaarindieners die niet het Omgevingsloket hanteerden maar nog de klassieke brief, bvb. 2021-7115 (Sint-Truiden).

In dat geval mag de bezwaarindiener toch nog via diezelfde klassieke weg een bericht krijgen zodra er een beslissing gevallen is. En eigenlijk is het dan zowel voor de burger als de stad zelf nog het eenvoudigst om meteen een kopie van die beslissing bij te voegen (liever dan de passieve openbaarheidsprocedure voor bestuursdocumenten te moeten doorlopen).

Ook nog in Sint-Truiden bemiddelt de Ombudsdienst in tweede lijn verder bij een hernieuwd vooroverleg na een afgewezen aanvraag om een woning 'als vergund geacht' te beschouwen (2021-4363) en blijft het ook in 2022 enkele dossiers over aanhoudende geluidshinder door bedrijven opvolgen (2021-6358 en 2021-7115) die de status van melding duidelijk voorbij zijn.

Onvrede rond het recyclagepark komt aan bod in onder meer 2021-1281 (Halle), 2021-1836 (Sint-Katelijne-Waver) en 2021-2280 (Sint-Truiden)

In de eerste zaak bevestigt afvalintercommunale Intradura een foutmarge van maximaal 5 kg bij de weegbruggen. In geval van benadeling blijkt die marge corrigeerbaar via de parkwachter. Bij de tweede melding wordt er bemiddeld bij een discussie rond mondk maskerdracht bij het containerparkbezoek. De derde zaak betreft de tijdsloten bij een grofvuilactie. Die tijdsloten waren onmiddellijk volzet. De actie was dan ook een groot succes en Sint-Truiden verlengt de actie met drie weken.

In 2021-1625 (Kortrijk) draait de zaak om hinder door bomen in een woonbuurt. De bomen worden te hoog, de wortels beschadigen voetpaden en opritten en vallende bladeren in de herfst veroorzaken verstopte afvoeren. Pittig detail: het is al de tweede aanplant. De eerste aanplant is indertijd gerooid omdat men het verkeerde soort bomen had geplant. Volgens de buurt is bij de heraanplant exact hetzelfde soort bomen gebruikt. En ze zijn nog nooit gesnoeid.

Er volgt een plaatsbezoek met vaststellingen, waarna de klachtenmanager naspeuringen doet naar de voorgeschiedenis en ook de schepen ondertussen ter plaatse was en dat in de herfst opnieuw doet. Los van de concrete oplossingen, doet de zaak vanzelfsprekend de vraag rijzen naar de criteria waarmee een lokaal bestuur rekening houdt bij de keuze van het type aan te planten boom. De Lokale Kamer volgt verder op.

De verzoeker in 2021-2541 (Sint-Truiden) is een professional en wil weten waarom bij snoeiwerken op de Tiense Vest niet alle bomen worden gesnoeid. De Lokale kamer speelt de vraag via de klachtenmanager door en de verzoeker krijgt een antwoord van de Groendienst. Een andere klacht in Sint-Truiden, 2021-5028, ging over een gebrek aan onderhoud van de beplanting rond de stadspark. Dat was eerder een melding en eigenlijk meer iets voor het burgermeldpunt van de stad. De klachtenmanager vraagt de communicatieambtenaar om dat meldpunt wat meer onder de aandacht te brengen.

Openbaar domein

Ook in dit thema kon een aantal oplossingen bereikt worden, zoals in 2021-4093 (Kortenberg) rond een niet teruggeplaatst afsluitdeksel na nutswerken, bij 2021-4076 (Oudsbergen) in verband met een ongelukkige (en gevaarlijke) herplaatsing van glascontainers aan de sporthal. Of in 2021-1284 (Pelt) met in essentie de toelichting dat het toch vooral de taak van de aangelanden is om de stoep sneeuwvrij te maken.

In 2021-7786 (Roeselare) raakt de gevel van een beschermde hoekwoning beschadigd door indraaiende vrachtwagens. Om verdere schade te voorkomen plaatst de stad zwaardere bloembakken. Die moeten de vrachtwagens weg houden van de gevel. De mogelijkheid om paaltjes te plaatsen, wordt nog onderzocht. Verder heeft de Lokale Kamer twee dossiers in Wervik (2021-2185 en 2021-3691) kunnen afsluiten met een oplossing nadat regenwater niet meer afgevoerd geraakte ingevolge nieuwe door de stad geplaatste betonnen grasdallen, en bij een melding rond achtergelaten werfmateriaal na nutswerken.

Gevoelig zijn vaak de oplossingen rond begraafplaatsen. In 2021-7891 (Pelt) geven digitale opzoekingen merkwaardige resultaten (er verschijnen woorden als "vacht" en

"leeuw" bij de naam van de overledene) en dat blijkt te maken te hebben met een automatische vertaalfunctie. In 2021-5519 (Oudsbergen) zijn er problemen met de plaatsing van een grafmonument. Er volgt een excuusgebaar.

In 2021-3169 (Wervik) kon een op het kerkhof gepland afscheid niet doorgaan omdat de grafkelder, ondanks eerdere afspraken, niet was opengemaakt. Bij het openen van de grafkelder raakt dan ook nog de marmeren afsluitplaat beschadigd. De burgemeester neemt contact op met de familie en biedt excuses aan en er wordt gezorgd voor een nieuwe afsluitplaat op kosten van de stad. Ook de communicatie van de klachtenmanager is volgens het boekje. Wat later krijgt het verhaal een staartje. Bij een bezoek aan het kerkhof treft de familie rondslingerend materiaal aan in de omgeving van het graf. Pijnlijk, niet alleen voor verzoeker, ook voor de stad. De Ombudsdienst apprecieert het te kunnen rekenen op de burgemeester bij gevoelige kwesties.

Varia

En voorts heeft de Lokale Kamer heel wat interventies van diverse aard uitgevoerd. Vaak, soms met wat andere woorden, worden dan de mogelijkheden toegelicht, maar ook de beperkingen van de regelgeving, rond bijvoorbeeld het leefloon.

Zo moest in 2021-3599 (Kortrijk) de geboorteakte van een aanstaande echtgenote (Amerikaanse) opnieuw worden vertaald. Er was al een vertaling van drie jaar geleden, maar de door het Parket vastgestelde norm vraagt een vertaling van maximaal 1 jaar oud. In 2021-7790 (Melle) is de verzoeker tevreden met de excuses na een bejegeningklacht naar aanleiding van het afhalen van het rijbewijs.

Een viertal interventies slaan op kinderopvang: 2021-3102, 2021-5001, 2021-5928 en 2021-8209 (Wervik). In de ene zaak herstelt de stad een afsluiting en vervuult de kinderopvang voortaan niet langer de tuin van de verzoeker met afval. In de andere zaak kan het toezicht beter en wordt er zo snel mogelijk gezorgd voor extra begeleiding. Bij de derde zaak is er een gesprek met de hoofdmonitor van de speelpleinwerking en wordt er extra aandacht gevraagd voor agressief/ongewenst pestgedrag onder de kinderen.

Bij de vierde zaak stuurde de kinderopvang de lijst met namen van kinderen in quarantaine naar alle ouders en ook naar de school (zie klachtrapport Wervik). De stad vraagt advies aan de Ombudsdienst en past de procedures aan.

Een ander voorbeeld rond privacy betreft een burger die vanuit een kleedhokje in een openbaar zwembad een veiligheidscamera ziet: 2022-0860 (Kortrijk). Warm onthaal zorgt dan voor instant geruststelling en afspraken met de zwembadbeheerder om beter te communiceren over het cameratoezicht. Bij 2021-7609 (Roeselare) gaat de stad in gesprek met een toneelvereniging over een affiche die raciale vooroordelen bevestigt, zie ook het eerstelijnsklachtenrapport.

In 2021-3037 (Halle) geraakt een verminderd tarief milieubelasting eerst niet toegekend door een bug in het systeem. Nog in Halle speelt de verzoeker in dossier 2021-3153 de vermoorde onschuld, terwijl Haviland, de intercommunale die voor GAS-boetes instaat, zwart op wit kan aantonen dat de wagen van verzoeker verschillende keren gefotografeerd werd in een straat met inrijverbod. En het verbodsbord is duidelijk zichtbaar.

Té zichtbaar waren dan weer, naar het oordeel van enkele omwonenden, de kleurige, glanzende keramische geveltegels in een groot nieuw sociaal woonproject (2021-1720). De Ombudsdienst heeft getracht in overleg met de sociale woonmaatschappij en de stad Kortrijk het ongenoegen weg te masseren. Aan de definitief vergunde gevels wordt niets gewijzigd maar onder meer de geplande straatbomen zullen het effect milderen.

Globaal beschouwend

Aanvullend nog bij wat het algemene Jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst beschouwt over de oplossingsstrategieën van medeburgers rond onvrede, benadrukt de Vlaamse Ombudsdienst dat het in de lokale context, bij de organisatie van de aanspreekbaarheid, toch al gauw allemaal draait rond de website van het lokaal bestuur, in combinatie met de inspanningen van de communicatiediensten om ook de minder digitaalvaardige burger te blijven betrekken.

Maar hoe goed de aanspreekbaarheid ook georganiseerd is, de realiteit leert dat elk jaar weer heel wat burgers toch niet het formulier voor meldingen of klachten gebruiken, maar wel blijven aankloppen bij de Ombudsdienst of elders in de mozaïek (bij de burgemeester of de schepen, bij de diensten zelf, ...).

Een precieze werklastmeting daarover is er niet, maar alvast bij de Vlaamse Ombudsdienst gaat naar schatting zowat 20% van het werkvolume naar snelle dienstverlening, die mensen een eerste advies op maat verleent en hen even verder op weg helpt met de absolute vrijmoedigheid van een volkomen onafhankelijk mandaat met brede blik. Illustraties werden hierboven opgesomd.

Tegelijk probeert de Vlaamse Ombudsdienst mee werk te maken van het grotere plaatje.

Denk bijvoorbeeld aan de talrijke discussies rond omgevingsdossiers. Het algemene Jaarverslag 2021 merkt daarover op dat echte alternatieve geschillenbeslechting, in de zin van eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling, hier vaak grotendeels vijgen na Pasen is, in de eerste plaats door de strakke beslissings- en beroepstermijnen.

De Vlaamse Ombudsdienst zal geval per geval bekijken en meer globaal blijft de Ombudsdienst vragen om onvrede van aanvragers en omwonenden in eerdere fases zo mogelijk te voorkomen of toch tijdig op te vangen.

Bondig geformuleerd, zegt het jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst daarover "investeer meer in heldere algemene en individuele informatieverstrekking over wat vergunbaar is, in toegankelijk vooroverleg, in ruim toegepast openbaar onderzoek en in brede, laagdrempelige administratieve beroepsmogelijkheden."

En voorts ook, inzake omgevingshandhaving "Gemeenschappelijke databanken, kennisdeling, onderlinge samenwerking en bijvoorbeeld ook samenwerking met vergunningverleners om die laatste meer inzicht te geven in wat wel en geen handhaafbare vergunningsvoorwaarden zijn (2021-1927), het kan ongetwijfeld allemaal verbeterd worden."

Het gaat in dat algemene Jaarverslag 2021 vanzelfsprekend niet louter om vergunnen en handhaven bij omgeving.

Andere lokale thema's die daar aan bod komen, zijn onder andere de integratie van de sociale huisvestingsmaatschappijen en de sociale verhuurkantoren in één grote woonmaatschappij per gemeente, of de verkeersveiligheid, met aandacht voor de talrijke vragen rond overdreven snelheid in woongebied.

Er zijn nog tal van andere illustraties, zoals de scanwagens die in onze steden de manueel uitgeschreven parkeer-pv's vervangen. De (lokale kamer van de) Ombudsdienst steunt die evolutie, maar breekt zich tegelijk mee het hoofd over een goede oplossing rond de parkeerkaart voor personen met een handicap. Hun parkeervrijstelling is persoonsgebonden en dus niet gebonden aan hun nummerplaat. Vroeger zag de verbalisant in één oogopslag de persoonsgebonden vrijstellingskaart achter de voorruit. De scanwagen scant en scant echter, nummerplaat na nummerplaat. En de persoon met een

handicap moet keer op keer aantonen dat die gescande geverbaliseerde nummerplaat daar wel degelijk mocht staan (2022-0502).

Cijfers 2021

	Klachten bij lokaal bestuur	bij Vlaamse Ombudsdienst
As	3	1
Beerse	20	6
Bilzen	15	5
Boutersem	1	2
Dessel	11	1
Haacht	33	1
Halle	32	16
Keerbergen	0	1
Kortenberg	136	6
Kortrijk	161	26
Melle	6	3
Opwijk	99	6
Oudsbergen	44	3
Pelt	14	11
Roeselare	57	11
Sint-Katelijne-Waver	58	2
Sint-Pieters-Leeuw	10	2
Sint-Truiden	42	19
Wervik	61	6
Zoersel	27	1
Totaal	827	129

Verduidelijking bij de ombudscijfers: 129 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 eerstelijnsklachtenvoorziening in onderzoek genomen heeft;
- klachten die de Vlaamse Ombudsdienst zelf doorgestuurd heeft naar de eerstelijnsklachtenvoorziening en die daar - al dan niet met ombudsbegeleiding - opgelost werden;
- klachten die de Vlaamse Ombudsdienst meteen zelf afgehandeld heeft (in het kader van het warm onthaal en dus) 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.

As



Rapport klachtenbehandeling 2021

Door de gemeenteraad in zitting van 30 januari 2019 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 2021 werden er 2 klachten ontvangen en geregistreerd. Er zijn wel 128 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 2022

Goele Bergmans

Afdelingshoofd organisatie

Gemeente As

089 39 10 00

Gemeente@as.be



KLACHTENREGISTRATIE

Datum ontvangst	Identificatie klager			Omschrijving klacht	Ontvank e-lijkheid	Ontvangstmelding klacht		Beoordeling klacht	Ondernomen maatregelen
	Naam	Straat + nr.	Postcode en gemeente			Datum	Per: brief, e-mail, fax		
14/06/2021	C			<p>ontbreken van enkele adressen in de CRAB-databank, voor het dossier met omgevingsnummer OMV_2018056926. 26 huisnummers op de Berkenstraat en de Lindestraat zijn nog niet correct aangemaakt, en zonder deze aanpassingen aan de CRAB-databank kan er geen EPB-aangifte worden opgesteld. Zonder deze EPB-aangifte loopt de bouwheer (sociale huisvestingsmaatschappij Nieuw Dak) risico op boetes voor laattijdigheid, loopt deze mogelijk belangrijke subsidies mis, kunnen de huurprijzen niet correct berekend worden, ...</p>		15/06/2021	mail		<p>De huisnummers die al gekoppeld konden worden aan een perceel en woning, werden gekoppeld. Volgende huisnummers: Berkenstraat 56A, 56B, 56C, 56D, 56E, 56F konden op dat moment nog niet toegevoegd worden, er stond nog geen gebouw in CRAB waaraan het huisnummer gekoppeld kon worden. Normaal gezien wordt er elk jaar in het laatste kwartaal een update gedaan van CRAB. Voor de standaard bouwdoSSIERS is deze timing ruim voldoende omdat de bouw van het huis langer in beslag neemt dan 1 jaar. Vanaf het moment dat er op de orthofoto een gebouw verschijnt, dat kan een gegoten kelderdek zijn of compleet gebouw, wordt dit ingetekend, krijgt het de status 'in gebruik genomen' en wordt er een huisnummer aan gekoppeld. Voor de dossiers van de Berkenstraat huisnummers 56A-F was op dat moment nog geen gebouw te zien op de orthofoto. De gebouwen werden geschetst op basis van</p>

								de vergunde bouwplannen op datum 19 augustus 2022 en dan daaraan de huisnummers gekoppeld. Via de CRAB-toepassing werd geantwoord op de berichten van VEKA en via outlook op de mail van de EPB-verslaggever.
29/12/2021	V.J.		3665 As	Klacht binnengekomen via Loket lokaal bestuur en ombudsman – geen via gemeente zelf. Klacht: geluidsoverlast Padel voor het goede doel				Antwoord in digitaal loket + e-mail naar ombudsman 20 januari 2022

Meldingen Burgers 2021

Aanmaakdatum	Einddatum	Type	Categorie	Interne status	Externe status	Indiener	Kanaal
28-12-2021	12-01-2022	Melding afval	Sluikstort	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
27-12-2021	04-01-2022	Melding afval	Sluikstort	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
14-12-2021		Melding overlast	Andere	Werkopdracht goedgekeurd	In behandeling	Extern	E-loket
08-12-2021	17-12-2021	Melding openbaar domein	Andere	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
08-12-2021		Melding groen	Onderhoud wegberm	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
03-12-2021	17-12-2021	Melding milieu	Geurhinder	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
02-12-2021		Melding mobiliteit	Andere	Werkopdracht goedgekeurd	In behandeling	Extern	E-loket
02-12-2021	17-12-2021	Melding groen	Andere	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
29-11-2021	02-12-2021	Melding openbaar domein	Riolering	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
25-11-2021		Melding mobiliteit	Andere	Werkopdracht goedgekeurd	In behandeling	Extern	E-loket
12-11-2021	17-12-2021	Melding openbaar domein	Onderhoud of beschadiging verkeerssignalisatie	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
12-11-2021	02-12-2021	Melding openbaar domein	Andere	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
08-11-2021		Melding groen	Andere	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
08-11-2021	17-11-2021	Melding afval	Dood dier	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
02-11-2021	02-11-2021	Melding afval	Sluikstort	Geannuleerd	Geannuleerd	Intern	Intern
01-11-2021	08-11-2021	Melding	defecte straatlamp	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
27-10-2021	20-12-2021	Klacht	defecte straatlamp	Geannuleerd	Geannuleerd	Extern	E-loket
25-10-2021		Melding openbaar domein	Andere	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
25-10-2021	04-11-2021	Melding mobiliteit	Verkeer	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
24-10-2021	04-11-2021	Melding groen	Onderhoud struiken en beplanting	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
21-10-2021	21-10-2021	Melding milieu	Stormschade	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
18-10-2021		Melding mobiliteit	Andere	Ontvangen	Ontvangen	Extern	E-loket
13-10-2021	26-10-2021	Melding openbare gebouwen	Administratief centrum	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
11-10-2021	15-10-2021	Melding openbaar domein	Onderhoud of beschadiging verkeerssignalisatie	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
06-10-2021		Melding openbare gebouwen	Bibliotheek	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
06-10-2021	21-10-2021	Melding milieu	Rattenbestrijding	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
04-10-2021	11-10-2021	Melding mobiliteit	Verkeer	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
27-09-2021	01-10-2021	Melding overlast	Rattenbestrijding	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
23-09-2021		Melding mobiliteit	Verkeer	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
22-09-2021	28-09-2021	Melding mobiliteit	Parkeren	Extern doorverwezen	Afgehandeld	Extern	E-loket
22-09-2021	01-10-2021	Melding openbaar domein	Andere	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
20-09-2021	23-09-2021	Melding afval	Sluikstort	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket

20-09-2021	23-09-2021	Melding afval	Sluikstort	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
19-09-2021	23-09-2021	Melding afval	Sluikstort	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
18-09-2021	21-09-2021	Melding afval	Niet opgehaald huisvuil	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
17-09-2021	10-11-2021	Melding groen	Onderhoud struiken en beplanting	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
16-09-2021		Melding openbaar domein	Onderhoud of beschadiging straatmeubilair	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
16-09-2021	21-09-2021	Melding mobiliteit	Andere	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
16-09-2021	22-09-2021	Melding mobiliteit	Verkeer	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
15-09-2021	22-09-2021	Melding mobiliteit	Andere	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
14-09-2021	14-09-2021	Melding afval	Niet opgehaald huisvuil	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
11-09-2021	15-09-2021	Melding afval	Sluikstort	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
10-09-2021		Melding openbaar domein	Andere	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
08-09-2021		Melding openbaar domein	Andere	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
08-09-2021		Melding mobiliteit	Andere	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
08-09-2021	08-09-2021	Melding mobiliteit	Parkeren	Afgehandeld	Afgehandeld	Extern	E-loket
07-09-2021		Melding afval	Sluikstort	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
06-09-2021		Melding overlast	Andere	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
06-09-2021		Melding openbaar domein	Riolering	Werkopdracht ingepland	In behandeling	Extern	E-loket
12/08/2021		Melding mobiliteit	fietoversteekplaats/mogelijkheid	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
10/08/2021		Melding mobiliteit	Parkeren	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
5/08/2021		Melding overlast	Geurhinder	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
2/08/2021		Melding openbaar domein	beschadiging stoep	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
14/07/2021		Melding openbaar domein	zichtbaarheid door haag	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
14/07/2021		melding openbaar domein	Slokkers	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
30/06/2021		Melding openbaar domein	steenkorf fietsbrug	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
30/06/2021		Melding openbaar domein	wateroverlast	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
29/06/2021		Melding mobiliteit	slechte signalisatie werken	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
29/06/2021		Melding mobiliteit	slechte signalisatie werken	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
30/08/2021		Melding mobiliteit	Bord binnenrijden bebouwde kom Schansdijkstraat	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
30/08/2021		Melding mobiliteit	Zwaar verkeer door de wijk.	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
30/08/2021		Melding mobiliteit	Klacht parkeren Bloemenhofke	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
30/08/2021		Melding mobiliteit	Straatnaambord	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
30/08/2021		Melding mobiliteit	zebrapad aan rondpunt bakkerij kuypers slecht zichtbaar	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
25/08/2021		Melding mobiliteit	Verkeersbord afgebroken op de Dorpsstraat.	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail

25/08/2021		Melding mobiliteit	Verkeerspiegel Steenweg, Beukenstraat, wegje naar John Co	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
23/08/2021		Melding openbaar domein	defecte straatlamp	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
23/08/2021		Melding openbaar domein	putje verstopt Oostlaan	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
25/08/2021		Melding mobiliteit	Parkeren Stationsstraat	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
15/07/2021		Melding openbaar domein	wateroverlast (rioolrooster)	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
13/07/2021		Melding mobiliteit	haag	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
13/07/2021		Melding openbaar domein	Waterschade	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
07/07/2021		Melding openbaar domein	omgevallen boom speelbos	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
06/07/2021		Melding overlast	Verstopte putjes	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
06/07/2021		Melding openbaar domein	Zandzakjes	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
05/07/2021		Melding openbaar domein	Na de regenval van de laatste dagen zijn graven weggezakt c	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
06/07/2021		Melding overlast	Verstopte rioolslokkers	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
06/07/2021		overlast	Lekken in kelder en overige punten res. LIBRIS	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
06/07/2021		Melding mobiliteit	Verkeersdrempel	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
06/07/2021		Melding openbaar domein	Verstopte put	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
06/07/2021		Melding overlast	rioolputten verstopt	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
01/07/2021		Melding mobiliteit	Gevaarlijke situatie fietsweg as station naar Litzberg ...brug	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
30/06/2021		Melding mobiliteit	omleiding werken	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
29/06/2021		Melding mobiliteit	Wegenwerken	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
29/06/2021		Melding mobiliteit	Wegenwerken	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
29/06/2021		Melding overlast	verstopte putjes	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
28/06/2021		Melding mobiliteit	Straat steeds blank bij regen, putje door gemeente meerm	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
28/06/2021		Melding openbaar domein	Het afsluitpaaltje van de dienstweg voor nr 7 en 9 op de zo	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
22/06/2021		Melding mobiliteit	Haag Hoogstraat/schoolstraat	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
21/06/2021		Melding openbaar domein	Monument André Dumont (onderhoud)	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
16/06/2021		Melding mobiliteit	hobbel in de weg	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
15/06/2021		Melding overlast	glasscherven opruimen	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
17/06/2021		Melding openbaar domein	Melding van een burger - te registreren en door te sturen na	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
14/06/2021		Melding milieu	zieke eiken	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
12/06/2021		Melding mobiliteit	sluipverkeer	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
08/06/2021		Melding openbaar domein	Bermen ingezaaid	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
08/06/2021		Melding openbaar domein	waterlast	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
12/05/2021		Melding openbaar domein	Maaien	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail

11/05/2021		Melding openbaar domein	beschadigde berm	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
04/05/2021		melding overlast	rattenplaag	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
04/05/2021		Melding overlast	Rattenplaag nieuwstraat aan 't mielke	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
04/05/2021		Melding milieu	opruimen omgereden egel	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
28/04/2021		Melding openbaar domein	hulp aan de kerk	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
14/04/2021		Melding mobiliteit	overhangende bomen fietspad achter Oostlaan	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
08/04/2021		Melding mobiliteit	Schade aan verkeersbord na ongeluk - Hoogstraat - kruispun	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
07/04/2021		Melding mobiliteit	Signalisatie Lanklaarsesteenweg thv de autokeuring	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
31/03/2021		Melding mobiliteit	Koestraat niet toegankelijk	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
25/03/2021		Melding openbaar domein	bomen in bosje op steenweg	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
25/03/2021		melding overlast	verstopte putjes	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
19/03/2021		Melding openbaar domein	Uitkijktoren, loszittend hout	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
14/03/2021		Melding openbaar domein	Melding ivm loshangend armatuur verlichtingspaal	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
12/03/2021		Melding openbaar domein	Stormschade: Verlichtingspaal plastic lamp afgebroken	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
11/03/2021		Melding mobiliteit	Koestraat niet toegankelijk	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
10/03/2021		Melding mobiliteit	fietspad ter hoogte van het treinspoor richting Europalaan	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
09/03/2021		Melding mobiliteit	gevaarlijke situatie Drankenhal As.	Verdeeld	Verdeeld	extern	mail
12/03/2021		Melding mobiliteit	omgevallen boom	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
03/03/2021		Melding openbaar domein	omliggende constructie	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
28/02/2021		Melding openbaar domein	plaatjes op fietspad	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
28/02/2021		Melding mobiliteit	fietsuggestiestroken nieuwe laag?	verdeeld	verdeeld	extern	mail
25/02/2021		Melding milieu	Veiligheid waterloop 't Mieleke.	verdeeld	verdeeld	extern	mail
16/02/2021		Melding openbaar domein	klinkers niet goed teruggelegd na opbreken	verdeeld	verdeeld	extern	mail
12/02/2021		Melding afval	Sluikstort	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
3/02/2021		Melding openbaar domein	slokker verstopt	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
1/02/2021		melding openbaar domein	zijkant stuk gereden	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail
1/02/2021		Melding openbaar domein	schade aan gazon doorleggen van kabel	verdeeld	verdeeld	extern	mail
28/01/2021		Melding openbaar domein	rioolput	verdeeld	verdeeld	extern	mail
25/01/2021		melding milieu	Rotte boom	Afgehandeld	Afgehandeld	extern	mail



Rapport klachtenbehandeling 2021

Door de OCMW-raad 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 raad voor maatschappelijk welzijn wordt gerapporteerd.

Het OCMW 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 2021 werden er 1 klacht ontvangen en geregistreerd.

Dit rapport wordt ter kennisname aan de OCMW-raad voorgelegd.

Opgesteld te As, 3 februari 2022

Goele Bergmans

Afdelingshoofd organisatie

Gemeente As

089 39 10 00

Gemeente@as.be



KLACHTENREGISTRATIE

Datum ontvangst	Identificatie klager			Omschrijving klacht	Ontvankelijkheid	Ontvangstmelding klacht		Beoordeling klacht	Ondernomen maatregelen
	Naam	Straat + nr.	Postcode en gemeente			Datum	Per: brief, e-mail, fax		
15/12/2021	S.F			Te laat toekennen van leefloon zoon - vraag om met terugwerkende kracht het leefloon van feb. tot september alsnog te ontvangen.		15/12/2021	Fysiek (gesprek met klachten-coördinator)		Antwoordbrief na onderzoek op 28 dec. 2021.



Rapport openbaarheid bestuur 2021

In 2021 werden er 10 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.

Nummer registratie	Datum registratie	Vraag	Datum kennisgeving beslissing, afschrift, uitleg, ...
2021-01	27/01/2021	Een elektronisch afschrift te willen bezorgen van alle stukken van het dossier van de omgevingsvergunningsaanvraag onder referte Omgevingsvergunning stedenbouwkundige handelingen : regularisatie terreinverharding OMV-nummer: OMV_2020165047 - U.Ref.: 202094	20210128
2021-02	12/03/2021	ontwikkelingen zijn omtrent omgevingsvergunningen voor Zander Leënstraat 64 en Bevrijdingslaan 44, afschriften van de laatste indelingsplannen van de twee percelen	20210312
2021-03	21/04/2021	goedkeuring deputatie omgevingsvergunning	20210422
2021-04	3/05/2021	De volledige kostprijs bezorgen van de lokale geschenkbon in As	20210503
2021-05	1/06/2021 (in post 4/05/2021)	Afschrift of kopie van volgende documenten: De jaarlijkse rapporten van 2017,2018,2019 van de controle op de toegekende subsidies onderhevig aan de wet van 14 november 1983. De collegebesluiten ter goedkeuring van jaarlijkse controlerapporten op de toekenning van subsidies van de werkjaren 2017,2018,2019. De lijst(en) van toegekende subsidies voor de jaren 2017,2018,2019	20210602

2021-06	15/06/2021	Reden van tenlasteneming begrafenkosten wijlen D.P.	20210615 - 20210624
2021-07	3/09/2021	Onderzoek voorstellen burgers op de gemeenteraad	20210903
2021-08	22/09/2021	Vraag notulen overleg RO - Handhaving	20210922
2021-09	16/11/2021	Vraag adviezen en voorstellen van samenstelling werkingsgebieden woonmaatschappij	20211116
2021-10	14/12/2021	Vergunningsbeslissing 2021130461	20211214

Dit rapport wordt ter kennisname aan de gemeenteraad voorgelegd.

Opgesteld te As, 3 februari 2022

Goele Bergmans

Afdelingshoofd organisatie

Gemeente As

089 39 10 00

Gemeente@as.be



Beerse

Rapport klachtenbehandeling 2021

januari 2022

Waarover gaat dit rapport?

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die in 2021 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 2021' vormt de kern van dit rapport. Het beschrijft hoe we in 2021 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 2022 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 toezichhoudende 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). Bestempelt de klant iets als een klacht en blijkt dat volgens het klachtenreglement niet het geval, dan wordt het signaal van de burger toch geregistreerd als klacht.
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 2021

2.1 Proces van klachtenbehandeling

In 2020 vereenvoudigden we het formulier op de website van het lokaal bestuur waarmee burgers 'iets kunnen melden'. Het aantal velden werd daarmee beperkt tot het strikte minimum, burgers moeten zelf het onderscheid niet maken tussen een melding, klacht of vraag, en klachten kunnen anoniem ingediend worden.

Voor 2021 waren deze acties voorzien:

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

Aangezien de lancering van de nieuwe website sterke vertraging opliep, was de dienst ICT in 2021 nog niet in staat om het proces rond klachten en meldingen te activeren in de digitale midoffice. Het vereenvoudigde formulier op de website werd dus nog gebruikt.

De registratie en opvolging gebeurde in 2021 daarom nog niet via de digitale midoffice, maar de werking wordt wel zo dicht mogelijk benaderd via een nieuw klachtenregister in Excel. Daarin verzamelt het secretariaat de nodige gegevens, het document genereert de antwoorden aan de betrokkenen en zorgt voor opvolging en registratie van de verschillende termijnen. De ervaringen van het secretariaat met deze werkwijze worden in 2022 geëvalueerd en meegenomen in de verwerking via de digitale midoffice.

Tegelijkertijd zorgt deze gestandaardiseerde manier van werken ook dat het eenvoudiger wordt om te rapporteren over de klachtenbehandeling, zoals weergegeven in '2.2 Cijfers' van dit rapport.

Voor de interne communicatie van onze klachtenprocedure aan de diensten zorgden we er in 2021 voor dat op het intranet de nodige documentatie op één plek te vinden is. Er werd een filmpje voorbereid voor de medewerkers van het lokaal bestuur waarin de klachtenprocedure en ieders rol daarin aanschouwelijk wordt voorgesteld. De eigenlijke interne communicatiecampagne daarrond vond echter nog niet plaats.

2.2 Cijfers

2.2.1 Klachten over de dienstverlening

Zoals bepaald in het klachtenreglement en in punt 1.2 van dit rapport 'Welk type klachten?'

In 2021 werden **20 klachten** geregistreerd:

- via e-mail: 14 | via brief: 3 | via website: 2 | via telefoon: 1
- niet-anoniem: 18 | anoniem: 2

Resultaat van de klachtenbehandeling:

- ontvankelijk: 15 | niet-ontvankelijk: 5
 - o geen gemeentelijke bevoegdheid: 3
 - o betrekking op beleidskeuzes, -voornemens, -verklaringen: 2

- gegrond: 5 | ongegrond: 7 | deels gegrond: 3

Behandeling van de klachten binnen de **termijnen**:

- antwoord ontvankelijkheid en volgende stappen: binnen de 15 kalenderdagen na registratie
 - o tijdig: 18 | te laat: 2
 - o gemiddeld: 4,5 dagen
- antwoord na het onderzoek: binnen de 45 kalenderdagen na registratie
 - o tijdig: 19 | te laat: 1
 - o gemiddeld: 24,3 dagen

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

2.2.2 Trajecten met de Vlaamse Ombudsdienst

In 2021 werden geen bemiddelingstrajecten of onderzoeken in tweede lijn opgestart door de Vlaamse Ombudsdienst.

Bij 3 klachten werd de Vlaamse Ombudsdienst wel betrokken:

- Klacht 10 (zie 2.3.1 'Klachten over de dienstverlening' van dit rapport): de ombudsdienst informeerde telefonisch bij de klachtencoördinator na de afhandeling van de klacht, stelde daarbij vast dat de juiste procedure gevolgd werd.
- Klacht 14: de klant nam per e-mail contact op met de ombudsdienst na afhandeling van de klacht. Die stelde echter vast dat het niet relevant was om tussen te komen en verwijst de klant naar de juridische procedure om in beroep te gaan tegen de leegstandsheffing.
- Klacht 20: de klant contacteerde de ombudsdienst over een melding waarop antwoord uitbleef. De melding is dan omgezet naar een klacht en volgens de klachtenprocedure behandeld.

2.2.3 Klachten bij de toezichthoudende overheid over beslissingen van het lokaal bestuur

Behalve de klachten over de dienstverlening, zoals bepaald in het klachtenreglement, werden bij het Agentschap Binnenlands Bestuur **2 klachten** ingediend tegen beslissingen van het lokaal bestuur.

2.3 Beschrijving van de klachten

2.3.1 Klachten over de dienstverlening

1. Klant zou een brief bezorgd hebben waarin gewaarschuwd wordt voor een onveilige situatie in een huurwoning. Na een incident door koolstofmonoxidevergiftiging stuurt de klant opnieuw een mail.
 - Klacht is ongegrond. De brief wordt op geen enkele dienst teruggevonden en staat ook niet geregistreerd in het postsysteem.

- Intussen is een woononderzoek uitgevoerd en werd de woning ongeschikt verklaard.
2. Klant vraagt het bestuur om de aangepaste verkeerssituatie in de Heibergstraat te evalueren en verwijst daarvoor naar een besluit waarin de maatregelen goedgekeurd werden.
 - Klacht is onontvankelijk omdat die betrekking heeft op beleidskeuzes; de klant doet hier een suggestie voor (verkeers-)beleid.
 - In het besluit is geen sprake van een tijdelijke opstelling die geëvalueerd zou worden. Klant werd geïnformeerd over de opmaak van het mobiliteitsplan en mogelijke acties die daaruit volgen.
 3. Klant heeft een kind met medische beperking dat onterecht niet zou mogen deelnemen aan sportactiviteit van de gemeente.
 - Klacht is gegrond. Het probleem werd besproken op het teamoverleg van de dienst sport en het kind zal toch kunnen deelnemen. De nodige afspraken met de ouders werden gemaakt.
 4. Borden parkeerverbod werden niet geleverd. Klant wil de retributie van 30 euro terugbetaald krijgen.
 - Klacht is gegrond. De betaling werd niet uitgevoerd via het reservatiesysteem maar rechtstreeks op de rekening van de gemeente.
 - De diensten mobiliteit en financiën maakten de nodige afspraken om dit in de toekomst te voorkomen.
 5. Klant heeft een klacht over de werken in de Busselen: vraagt waarom de fouten niet erkend/hersteld worden.
 - Klacht is onontvankelijk omdat gemeente Beerse geen bouwheer is in dit project.
 - De gemeente besliste om wel een bemiddelende rol op te nemen in dit dossier en neemt initiatief tot overleg met alle betrokkenen.
 6. Klacht over de geluidsoverlast van bedrijven, ook 's nachts en in weekends.
 - Klacht is onontvankelijk omdat deze klasse 1-bedrijven geen gemeentelijke bevoegdheid zijn.
 - De klant werd geïnformeerd over de correcte manier om melding te maken van geluidshinder.
 7. Klacht over het onvoorzichtige rijgedrag van vrachtwagenchauffeurs van openbare werken ter hoogte van de Geelgorsstraat.
 - Klacht is gegrond. De chauffeur werd hierop aangesproken.
 - De technisch coördinator telefoneerde met de klant en heeft ook uitgelegd dat de chauffeurs geregeld gesensibiliseerd worden over snelheid en andere verkeersregels.
 8. Klacht over de straat Draaiboom: staat van de weg en verkeerssituatie. De klant zegt dit reeds meerdere malen aangekaart te hebben.
 - Klacht is gegrond. Er werd één onbeantwoorde e-mail teruggevonden.
 - De situatie werd enkele jaren voordien al besproken op de werkgroep omgeving en n.a.v. de klacht nog een keer. Er komt een verkeersonderzoek ter plaatse, waaruit dan maatregelen genomen kunnen worden. Voor het herstel van de weg ter hoogte van de klant werd een werkopdracht aangemaakt.
 9. Klant meldt dat Wonen Stadsregio Turnhout (WST) naliet om een onbewoonbaarheidsverklaring in te dienen om prioritair op de wachtlijst te komen voor een sociale woning.
 - Klacht is ongegrond. WST heeft wel degelijk het attest afgeleverd bij De Ark, een afspraak gemaakt bij de sociale dienst en contact genomen met de sociale woonmaatschappijen. WST heeft de klant correct geïnformeerd dat er geen garantie is op een snelle toewijzing en dat de voorrang bij de sociale woonmaatschappijen vervalt als de klant ervoor kiest zelf een woning op de private markt te huren.
 10. Klant meldt al lange tijd bezig te zijn met het OCMW om haar kind zelfstandig te laten wonen; de klant heeft het idee dat er niks uit de bus komt.
 - Klacht is ongegrond. Het (meerderjarige) kind van de klant startte eerder zelf al een dossier op bij het OCMW; dat dossier is lopende en volgt de gewone procedure.
 11. Klant vraagt een terugbetaling van de gemaakte kosten als gevolg van een huisnummeraanpassing.
 - Klacht is deels gegrond.

- Het aspect omtrent de hernummering en de kosten die daaruit voortvloeiden voor de klant is ongegrond. De aanpassing van het huisnummer is correct verlopen en het lokaal bestuur is niet verplicht om enige kosten op zich te nemen die daaruit voortvloeien.
 - Het aspect omtrent de late kennisgeving, waardoor IOK Afvalbeheer sneller op de hoogte was door de klant, is gegrond. De fout bleek niet te liggen bij onze diensten maar bij grote vertragingen bij onze externe postbehandelaar. De firma is daar meermaals op aangesproken.
12. Anonieme klacht over een buurtbewoner: gebruik van grondwater voor een zwembad, gevaarlijke honden en slechte omheining.
- Klacht is onontvankelijk omdat het gaat om een burengeschil waarvoor de gemeente niet bevoegd is.
 - Desondanks werd de situatie besproken binnen het college en nam de burgemeester dit verder op.
13. Anonieme klacht over niet-inwoner die nog gebruik zou maken van financiële steun van OCMW Beerse.
- Klacht is ongegrond. Het OCMW was op de hoogte van de verhuis van deze persoon en de begeleiding werd wel degelijk stopgezet.
14. Klant zou geen uitnodiging gekregen hebben om zich te verdedigen in een leegstanddossier.
- Klacht is ongegrond. De klant moet in een dergelijk dossier enkel gehoord worden indien die dat zelf vraagt. In dit dossier had de klant enkel aangeboden om 'indien gewenst' toelichting te geven. Voor de behandeling van het dossier werd dat door het lokaal bestuur echter niet nodig geacht.
15. Klant heeft een kind dat in de kinderopvang gekwetst is door een ander kind. Klant meldt dat IBO toegezegd had 'de agressor' toegang tot de opvang weigeren, maar dat gebeurde niet. Klant heeft ook het idee dat de begeleiding niet goed weet hoe om te gaan met kinderen met dergelijke gedragsproblemen.
- Klacht is deels gegrond.
 - IBO is in gesprek gegaan met de ouders van het kind dat gedragsproblemen heeft; de toegang werd inderdaad niet geweigerd.
 - IBO voorziet vorming voor de medewerkers over omgang met kinderen met ADHD, autisme of gedragsproblematiek. Er wordt extra aandacht besteed aan de personeelsbezetting, met een procedure bij overschrijding van de draagkracht van het team en ondersteuning op de werkvloer waar nodig. Bij kinderen met gedragsproblematiek wordt een stappenplan en/of afsprakennota bekeken en waar nodig alternatief opvangaanbod bekendgemaakt voor kinderen met extra zorgen.
16. Klant is het oneens met verkavelingsvergunningen in zijn buurt, zegt daarover al verschillende aangetekende brieven gestuurd te hebben zonder antwoord, spreekt over 'onrechtmatige verkavelingen' en klaagt ook het gebrekkige onderhoud van zijn buurt aan.
- Klacht is ongegrond. De aangetekende brieven waarvan sprake zijn vermoedelijk bezwaren die ingediend werden tijdens openbare onderzoeken voor concrete vergunningsdossiers. Bezwaren worden inhoudelijk behandeld bij de motivatie van de vergunning. Indieners krijgen geen individueel antwoord aangezien de vergunning publiek gemaakt wordt en ter inzage ligt.
 - De klant werd geïnformeerd over de procedure rond bezwaren, het indienen van beroep na de vergunningsbeslissing, en de procedure van bestuurlijk toezicht voor andere besluiten van het lokaal bestuur.
 - De melding over gebrekkig onderhoud van de buurt werd bezorgd aan de relevante diensten.
17. Klacht over de moeilijke gang van zaken in dienstverlening van het OCMW bij het bekomen van een referentieadres: klant heeft het gevoel tegengewerkt te worden.
- Klacht is ongegrond. De procedure werd gevolgd.
 - De voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst heeft de klant gebeld. Intussen werd het sociaal verslag opgemaakt en heeft het comité een beslissing genomen.

18. Klant vordert de kostprijs terug voor de aflevering van twee identiteitskaarten via de spoedprocedure. Klant geeft aan dat voor hem de spoedprocedure niet gevolgd moest worden en dat het om een vergissing ging.
 - Klacht is deels gegrond. De juiste procedure werd gevolgd en de aangerekende kostprijs is correct. Bij de aanvraag van de identiteitskaarten werd de klant daarover echter niet juist geïnformeerd door onze dienst.
 - Onze medewerker was niet op de hoogte van vernieuwde federale regelgeving waardoor Belgen die in het buitenland wonen, een identiteitskaart bij de gemeente kunnen aanvragen, maar enkel via (de kostprijs van) een spoedprocedure. De prijs voor een gewone procedure werd dus bij aanvraag aangerekend; bij afhaling werd het extra bedrag aangerekend.
 - Het college besliste uit overwegingen van billijkheid een gedeeltelijke schadevergoeding toe te kennen.
19. Klant is het oneens met de belasting op ongeadresseerd drukwerk en noemt dit een pestbelasting.
 - Klacht is onontvankelijk omdat die gaat over een beleidskeuze. Het reglement met de argumentatie voor de belasting werd aan de klant bezorgd.
20. Klant meldt slechte staat van de Rijkeworselseweg en de hoge snelheden daar, die zorgen voor overlast bij de bewoners. Klant zegt dit al meermaals aangekaart te hebben.
 - Klacht is gegrond waar het gaat om niet niet-beantwoorden. Het bericht van de klant werd in eerste instantie als melding beschouwd over de staat van de weg en de hoge snelheid en dus niet als klacht over de dienstverlening. Daarom werd die doorgestuurd aan de diensten mobiliteit, openbare werken en de politie. Omdat de klant daarop geen antwoord kreeg, werd de melding omgevormd tot een klacht en geregistreerd.
 - Intussen kreeg de klant inhoudelijke toelichting over de verdere stappen omtrent de Rijkeworselseweg.

2.3.2 Klachten bij de toezichthoudende overheid over beslissingen van het lokaal bestuur

1. Gemeenteraadsfractie dient klacht in tegen het afsluiten van een huurovereenkomst voor een privaat pand, gelegen Kerkplein 7, argumenteert dat de gemeente in dit dossier geen neutrale houding hanteert en de oppositie buiten spel zet.
 - Aspect 'omzeilen wet overheidsopdrachten + onverantwoorde uitgaven'
 - Aanstelling architect: klacht werd niet onderzocht omdat de termijn voor vernietiging verstreken is.
 - Niet-gebruik van de raamovereenkomst: klacht is ongegrond. Gebruik van de raamovereenkomst is keuzevrijheid van het bestuur en de opdracht is specifieker.
 - Meerwerken – ontbreken van een omgevingsvergunning of huurovereenkomst: klacht is ongegrond. Dit is geen vereiste in dit dossier.
 - Meerwerken – opportuniteit of kosten die daarmee gepaard gaan: zorgvuldigheidsbeginsel en zuinigheidsbeginsel zijn wel degelijk gerespecteerd.
 - Aspect 'ontnemen inzagerecht raadslid': toezichthoudende overheid stelt vast dat het inzagerecht uiteindelijk wel verleend werd.
 - Aspect 'verkoop perceel grond, gelegen Dennenlaan 3A': termijn voor toezichthoudende overheid om op te treden is reeds ruim verstreken.
 - Aspect 'omgevingsvergunning Kerkplein 7': toezichthoudende overheid is niet bevoegd en verwijst naar de beroepsmogelijkheden in het Omgevingsvergunningsdecreet.
2. Besluit Tijdelijke verkeersmaatregel fietsstraat Pastoor Mensaertstraat: niet het college maar de gemeenteraad was bevoegd voor deze beslissing.
 - Klacht is gegrond. College is enkel bevoegd voor maatregelen die voorbijgaande, plotse of gelegenheidstoestanden regelen; de tijdelijkheid hangt samen met de te regelen situatie en niet met de regel zelf.

- Aangezien de raad het reglement intussen had goedgekeurd, treedt de toezichhoudende overheid niet op maar wijst ze het bestuur wel op de bevoegdheidsregels.

3 Verbetervoorstellen en werkpunten

In verschillende klachten hebben klanten het idee dat ze **in eerste lijn niet op de correcte manier geholpen** zijn (1, 3, 4, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 18).

- De **klachtenprocedure** is in dat geval een goeie manier om de situatie ook eens door andere personen te laten bekijken, die minder direct betrokken zijn.
- Mocht de klant na die tussenkomst nog steeds niet tevreden zijn, dan kan in tweede lijn ook de **Vlaamse Ombudsdienst** de zaak bekijken. In 2021 nam de Vlaamse Ombudsdienst geen initiatief tot onderzoek in tweede lijn of bemiddeling.

De klachten van een aantal klanten (1, 8, 16, 20) gaan over het feit dat ze bepaalde zaken eerder al aan het lokaal bestuur meldden of vroegen, maar dat ze daarop **geen antwoord kregen**.

- In sommige gevallen is sprake van brieven of berichten die na onderzoek **niet teruggevonden** werden. In die gevallen is moeilijk om uitspraak te doen over de vraag wat er precies mis liep. Voor post die per brief binnenkomt, hebben we in elk geval onze procedure om die in te schrijven in de postregistratie. De gemeente hanteert die werkwijze al jaren; ze wordt de komende tijd ook uitgebreid naar het OCMW. E-mails zijn normaal gesproken in een onderzoek terug te vinden als de afzender of het onderwerp bekend zijn. Belangrijke e-mails worden ook opgenomen in de postregistratie.
- In bepaalde gevallen volgen berichten van klanten ook een strikte **procedure waarbij niet altijd een individueel antwoord volgt**, zoals bij bezwaren tijdens een openbaar onderzoek. Ook voor meldingen loopt de werkwijze van de diensten niet altijd gelijk en wordt niet altijd een inhoudelijk antwoord verstuurd. Nadat de klachtenprocedure op punt gesteld is, gaan we ook aan de slag met het standaardiseren van meldingen via de digitale midoffice.
- Hoewel de werkdruk het soms moeilijk toelaat, moeten we onze diensten blijven motiveren om **minstens een beknopt inhoudelijk antwoord** te bezorgen aan klanten die ons contacteren.

Het is voor klanten niet altijd duidelijk wat ze precies mogen verwachten of **hoe een bepaalde procedure verloopt** (2, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 17).

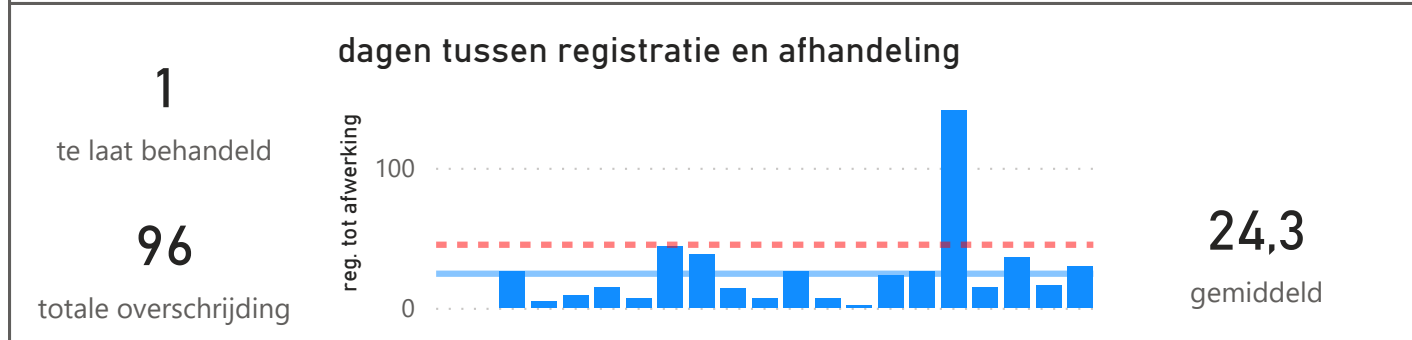
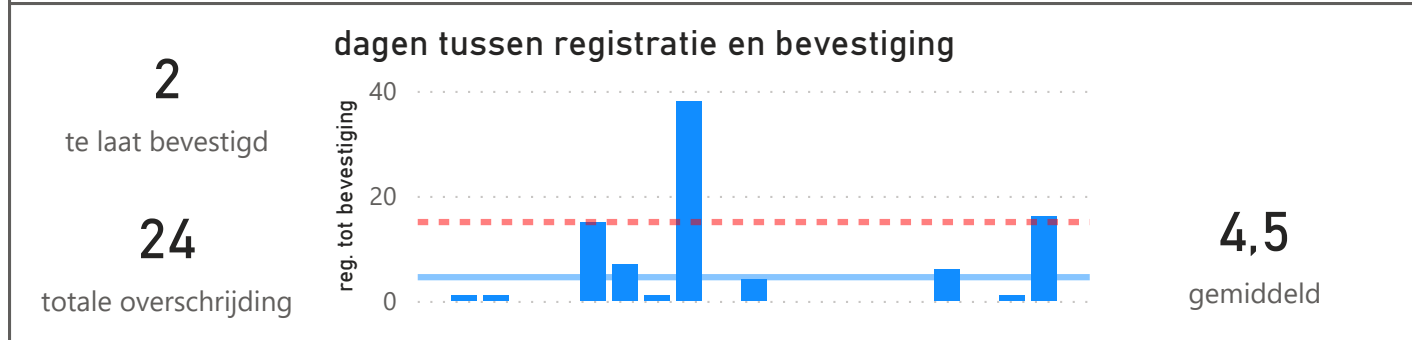
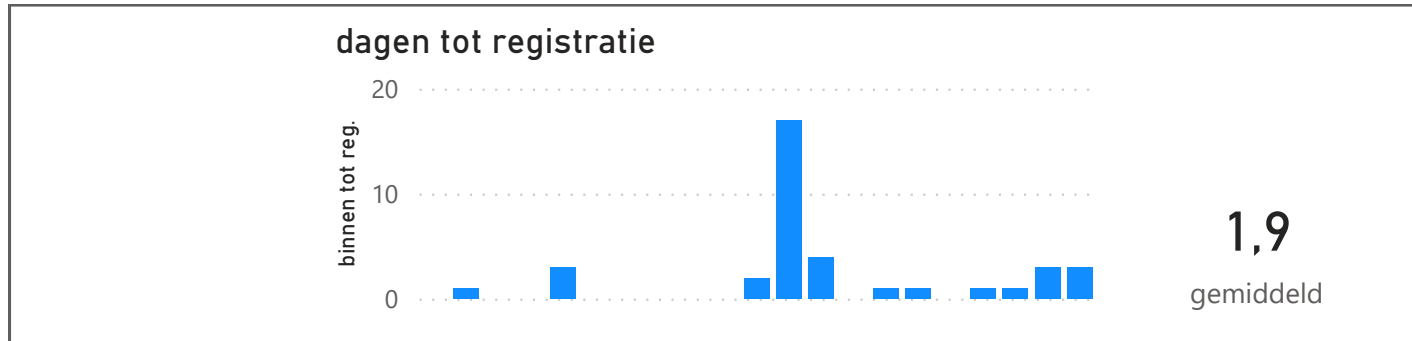
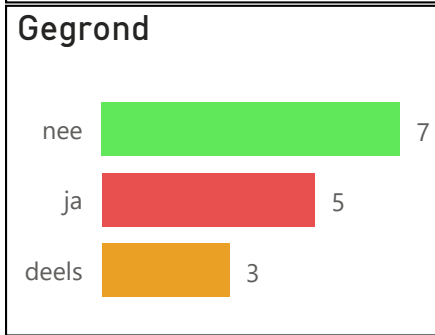
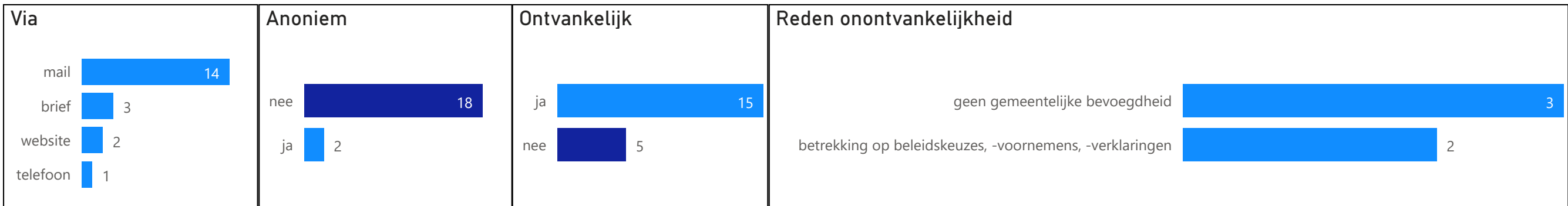
- Zo wordt de ombudsman soms in kopie gezet voor een loutere melding, of benoemen klanten iets als een 'klacht' terwijl het eigenlijk gaat om een bezwaar binnen een vergunningsprocedure.
- Het is heel begrijpelijk dat klanten niet altijd precies weten hoe de verschillende procedures verlopen. Het is dan ook aan onze diensten om dat te **verduidelijken** waar de klant een verkeerde inschatting maakt, en te verwijzen naar de juiste procedure waar nodig.
- Ook de **nieuwe website** die in 2022 wordt gelanceerd, zou daarbij moeten helpen. De productencatalogus en de zoekfunctie zijn er veel sterker op gericht om snel relevante informatie te vinden en de juiste links te leggen.

Soms heeft het lokaal bestuur wel al **meer informatie** over een bepaalde situatie, maar lijkt die **nog niet concreet genoeg** om algemeen te communiceren (2, 20).

- Dat bewoners erg betrokken zijn bij hun eigen leefomgeving en de verkeerssituatie bleek ook al uit het vorige klachtenrapport. Inwoners zouden gebaat kunnen zijn met proactieve communicatie over mogelijke toekomstige ontwikkelingen, zoals voorzien in het nieuwe mobiliteitsplan (2) of in het brede project rond de ontsluiting van de Kanaalzone West (20).

De belangrijkste werkpunten rond **klachtenbehandeling in 2022** zijn:

- de effectieve implementatie van het klachtensysteem in de digitale midoffice en de vernieuwde website;
- de interne communicatie over de werkwijze (zie 2.1 'Proces van klachtenbehandeling') bij de verschillende diensten;
- de bespreking en eventuele bijsturing van de werkafspraken omtrent klachtenbehandeling door het secretariaat, zodat de registratie en rapportering nog vlotter verloopt.



- thema
- verspreiding van reamedrukwerk
 - terugbetaling kosten hernummering
 - slechte staat Rijkeworselseweg; snelheidsovertredingen; geen antwoord
 - situatie Heibergstraat
 - referentieadres
 - onveilige woning
 - onterechte steun van OCMW?
 - onbeantwoorde brieven
 - Met spoed behandelde aanvraag ID-kaarten
 - klacht werken Busselen
 - klacht tegen T. Hendrickx van Wonen Turnhout i.v.m. aanpak dossier
 - klacht snelheid vrachtwagens OW
 - klacht situatie Draaiboom Vlimmeren
 - klacht geluidsoverlast Campine/Metallo
 - Hulp OCMW
 - geen uitnodiging hoorzitting
 - deelname geweigerd sportactiviteit
 - burenruzie
 - borden parkeerverbod
 - agressie kinderopvang

Bilzen

KLACHTENRAPPORTERING 2021

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

In 2021 werden er in totaal 15 klachten geregistreerd. Hiervan werden 14 dossiers afgehandeld door de klachtencoördinator. 1 dossier werd rechtstreeks door de Vlaamse Ombudsdienst afgehandeld, hierin werd stad Bilzen slechts zijdelings betrokken, meer bepaald met een vraag naar informatie.

Met betrekking tot de binnengekomen klachten kunnen wij een aantal vaststellingen doen.

Allereerst merken we dat de burgers hun weg gevonden hebben naar het **online klachtenformulier**. Het overgrote merendeel van de klachten komt binnen via dit formulier dat op de website terug te vinden is.

Daarmee samenhangend merken we wel dat er nog steeds onduidelijkheid bestaat over het begrip 'klacht' aangezien er ook nog steeds veel 'meldingen' via dit klachtenformulier worden doorgegeven.

Deze meldingen worden intern aan de juiste dienst bezorgd zodanig dat zij ook als verdere melding afgehandeld kunnen worden via het daartoe bestemde systeem. De meldingen worden niet geregistreerd als klacht en zijn aldus ook geen onderdeel van deze rapportering. Pas wanneer duidelijk is dat er reeds verschillende meldingen over eenzelfde situatie/probleem zijn binnengekomen en hier nog steeds geen afdoende oplossing werd geboden, wordt dit als een effectieve klacht behandeld.

Van de 14 klachtendossiers werden er **4 onontvankelijk** verklaard.

In 3 van deze gevallen ging het om een klacht die strikt genomen niets te maken had met de werking van de stad zelf.

Meer bepaald hadden deze klachten betrekking op de werking van een sociale huisvestingsmaatschappij, geluidshinder bij een evenement dat niet door de stad werd georganiseerd en werken die in opdracht van een nutsmaatschappij werden uitgevoerd waarvan de stad geen opdrachtgever was.

In elk van deze dossiers hebben wij echter, ondanks de onontvankelijkheid, wel getracht een bemiddelende rol op te nemen en de burger een -hopelijk- afdoende antwoord bezorgd.

Een 4^e dossier had betrekking op een reeds eerder behandelde klacht en werd omwille van die reden en op basis van artikel 5 van het klachtenreglement eveneens onontvankelijk verklaard.

Van de overige 10 dossiers werden er **6 ongegrond, 3 geground** en **1 gedeeltelijk geground** verklaard.

Ongegronde klachten:

- 1 klacht betrof het afsluiten van een weg waarbij de klager aanhaalde dat dit zou gebeurd zijn op basis van de vraag van één persoon. Deze klacht was ongegrond aangezien de stad voorafgaandelijk de verkeerssituatie ter plaatse geruime tijd heeft onderzocht en er in de omgeving een groot draagvlak bestond voor deze maatregel.
- Een andere klacht betrof een gebrek aan communicatie bij wegenwerken. Ook deze klacht hebben wij ongegrond verklaard aangezien de communicatie voor deze werken via de aannemer zou verlopen en niet via de stad Bilzen. Wel hebben we hier een **werkpunt** uit gehaald en zal er in de toekomst een kaart op onze website beschikbaar worden gesteld waarop alle werken, ook die van externen, te raadplegen zijn.
- Een klacht met betrekking tot een vermeende ongelijkheid tussen burgers en boeren in het kader van het verbod op grasmaaien op zondag werd ongegrond verklaard aangezien er een inherent verschil is tussen een burger en een landbouwer die zijn werkorganisatie als een professional moet kunnen regelen en daarbij afhankelijk is van meteo. De stad is van mening dat er hierbij dus geen schending is van het gelijkheidsbeginsel aangezien het geen 'gelijke gevallen' betreft.
- Daarnaast hebben we ook een (herhaalde) klacht ontvangen met betrekking tot een aantal bomen naast een inrit die voor 'vervuiling' zorgden. Onze diensten zijn een aantal keren ter plaatse geweest doch het betrof gezonde bomen, die niet omhoog hingen, de stoep niet omhoog drukten,... met andere woorden is er ter plaatse geen abnormale hinder en geen reden om de bomen te verwijderen. Het verlies van deze bomen is eigen aan de seizoenen. De desbetreffende klager kon geen genoeg nemen met dit antwoord en diende een aantal maanden nadien opnieuw klacht in, deze klacht werd vervolgens onontvankelijk verklaard aangezien dit een loutere herhaling van de eerste klacht betrof. De klager in kwestie heeft aangegeven dit verder te willen zetten voor het Vredegerecht.
- Wat betreft de parkeergelegenheid in het centrum kregen we een klacht binnen omtrent het gebrek aan gehandicaptenparkeerplaatsen van iemand die een parkeerboete had gekregen. Ook deze klacht werd ongegrond verklaard aangezien er in het centrum zelf enerzijds een heel aantal parkeerplaatsen zijn voorbehouden voor gehandicapten en anderzijds men op een 'gewone' parkeerplaats in de blauwe zone eveneens onbeperkt in de tijd mag parkeren met een gehandicaptenkaart. Enkel op de parkeerplaatsen met parkeermeter, waar de klager had geparkeerd, is de parkeerduur beperkt tot 30 minuten, zowel voor gewone bestuurders als bestuurders die een gehandicaptenkaart leggen.
- Een laatste klacht in deze categorie betrof de werking van het sociaal huis doch in dit dossier leek de klager een inhoudelijke oplossing voor zijn probleem te

verwachten door zich tot het klachtenmeldpunt te richten. Aangezien uit het onderzoek bleek dat zijn dossier op een correcte manier werd opgevolgd door de maatschappelijke werkers in het Sociaal Huis werd deze klacht eveneens ongegrond verklaard en werd de persoon terug verwezen naar een maatschappelijk werker voor een meer inhoudelijke oplossing.

Gegronde klachten

- 1 klacht betrof het gebrek aan onderhoud van een perceeltje gras. Onze diensten zijn ter plaatse geweest en hebben vastgesteld dat dit inderdaad terecht was. Het desbetreffende perceel werd gemaaid en voor de toekomst mee ingepland
- Een andere klacht ging over het gedrag van de bestuurder van onze borstelwagen. Het betrof een discussie tussen een autobestuurder en de bestuurder van de borstelwagen waarbij de bestuurder van de borstelwagen een overdreven reactie heeft vertoond naar de burger toe. Hoewel de hele situatie waarschijnlijk op een misverstand berustte, hebben wij deze klacht toch ernstig genomen en gegrond verklaard. De bestuurder van de borstelwagen heeft zijn verontschuldigingen aangeboden voor de reactie op deze situatie.
- In deze categorie kwam eveneens een klacht binnen met betrekking tot een boom op de stoep voor het huis. Ook hier ging een ambtenaar ter plaatse en in dit geval waren er wel degelijk snoeiwerken nodig. Ook komt in deze situatie de stoep omhoog waarvoor ook een structurele oplossing wordt gezocht, echter zonder de betreffende boom te verwijderen.

Gedeeltelijk gegrond

- Tot slot hebben wij een klacht ontvangen over de organisatie en controle bij een voorstelling in ons cultureel centrum De Kimpel. Meer bepaald werd enerzijds de timing van de voorstelling aangeklaagd en anderzijds was men van mening dat er onvoldoende controle werd verricht op de COVID-maatregelen. Wat betreft het eerste punt was dit iets dat volledig buiten de wil van onze cultuurdienst om lag en dit onderdeel werd aldus ongegrond verklaard. Wat betreft het tweede deel hebben wij na onderzoek vastgesteld dat inderdaad niet steeds de identiteitskaart werd gecontroleerd bij het scannen van het CST en was de klacht aldus gegrond. Ook uit deze klacht werd een **werkpunt** opgepikt om hier in de toekomst extra attent voor te zijn.

Corona

Ook in 2021 beheerste 'Corona' een groot deel van het dagelijks leven.

Wij hebben getracht om opnieuw mogelijke klachten 'op te vangen' of te 'voorkomen' door verder in te zetten op gerichte en duidelijke communicatie aan onze burgers.

Dit gebeurde voornamelijk via onze social media-kanalen waar regelmatig gepost werd in dit kader, er werden tevens Live-sessies via Facebook georganiseerd, geïnformeerd via ons stedelijk informatieblad,...

Opnieuw 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.

Ook in 2021 hebben ons zeer weinig klachten ivm Corona bereikt (een enkele uitzondering in verband met de controle op het CST, zie hierboven reeds behandeld), dus wij denken toch in ons doel geslaagd te zijn.

Een nieuw gegeven in 2021 was de opstart van een Vaccinatiecentrum voor de

gemeenten Hoeselt, Riemst en Bilzen op het grondgebied van Bilzen.

Ook hierover werd in de 3 gemeenten uitvoerig gecommuniceerd, onder meer door het uitbrengen van een 'vaccinatiekrant'.

Specifiek voor de werking van dit vaccinatiecentrum werd een aparte klachtenprocedure uitgewerkt en gecoördineerd door de Eerstelijnszone ZOLim.

Uit navraag blijkt dat er hier 10 effectieve klachten zijn binnengekomen, waarvan 5 betreffende bejegening, 4 in verband met de volgorde van vaccineren (bijvoorbeeld waarom is deze persoon voor mij uitgenodigd, ik ben risicopatiënt en nog niet uitgenodigd...) en 1 klacht over het callcenter.

In elk van deze gevallen heeft de klachtencoördinator, aangewezen door de ELZ ZOLim, contact opgenomen met de programmamanager van het Vaccinatiecentrum om de betreffende klacht te bespreken en indien nodig acties te ondernemen. Tot slot gebeurde er een terugkoppeling naar de klager.

Aanvullend mag hier ook vermeld worden dat er, naast deze klachtenmails, ook verschillende mails zijn binnengekomen om alle medewerkers uit het vaccinatiecentrum te feliciteren en te bedanken voor de goede organisatie en zorgen.

Besluit

We stellen wederom vast dat het aantal klachten zeer goed meevalt. Er is een kleine vermeerdering ten opzichte van het jaar 2020 -11 klachten in 2020 tov 14 klachten in 2021- doch aangezien het klachtenreglement pas in april van 2020 in werking is getreden kunnen we geen volledige vergelijking maken.

Bij de geregistreerde klachten merken we dat dit voor een aantal gevallen niet gaat over de werking of handelingen van onze eigen diensten. In deze dossiers trachten wij echter toch een bemiddelende taak op te nemen en we merken dat de burger zich op deze manier meestal wel gehoord voelt en dit ook apprecieert.

Deze manier van werken zullen wij bijgevolg verder zetten het komende jaar.

Ook hebben we in één geval vastgesteld dat er een klacht rechtstreeks bij een gemeentelijke dienst was binnengekomen en de dienst in eerste instantie de burger rechtstreeks had geantwoord zonder dit via de klachtenprocedure te laten verlopen. Uiteindelijk heeft de betrokkene ook via het klachtenmeldpunt nog een antwoord gekregen.

Mogelijk doet dit zich vaker voor waardoor niet alle klachten via het klachtenmeldpunt lopen en dus bijgevolg ook niet geregistreerd worden.

Een **algemeen werkpunt** is dus om de hele organisatie te attenderen op het bestaan van het klachtenmeldpunt om eventuele rechtstreeks binnengekomen klachten centraal af te handelen en te laten registreren.

Dit zou in de toekomst kunnen leiden tot een verhoging van het aantal (geregistreerde) klachten.

Verder is het zo dat naar aanleiding van vrijwel alle klachten die binnenkomen **specifieke werkpunten** inzake verbetering of verduidelijking van onze werking kunnen worden opgenomen, ongeacht of de klacht in kwestie gegrond of ongegrond was.

Een andere vaststelling die we doen is dat er in verhouding 'veel' klachten

binnenkomen met betrekking tot hinder van bomen. Blijkbaar is dit bij de burger een gevoelig punt, samen met het groenonderhoud.

In de huidige samenleving is het echter niet verantwoord om 'zomaar' gezonde bomen te verwijderen. Dit soort klachten wordt bijgevolg zeer kritisch doch correct bekeken. In ons geval heeft dit geresulteerd in 1 ongegronde en 1 gegronde klacht hieromtrent.

In de toekomst hopen wij onze klachtenbehandeling op deze manier verder te kunnen zetten, door elk geval individueel te bekijken en op een correcte manier te behandelen.

Boutersem



Provincie Vlaams-Brabant

Gemeenteraad
Zitting van 27 januari 2022
Uittreksel

Aanwezig :	Guy Vanbelle - voorzitter Chris Vervliet - burgemeester Tinne Alaerts, Maarten Devroye, Bart Dusart, Janina Vandebroeck - schepenen Maurice Rodeyns, Christine Dejaeger, Pieter Cortoos, Stijn Langendries, Jos Thys, Jan Vanautgaerden, Nicolas Bollion, Thijs Van Goidsenhoven, Peggy-Ann Kruisland, Glenn Van Rillaer, Sam Robijns, Pascal Meeus - raadsleden Marleen De Coster - algemeen directeur
Verontschuldigd :	Ine Stessens - raadslid

SECRETARIAAT

Jaarrapport klachtenbehandeling en meldingen 2021. Kennisname

Feiten en context:

Jaarlijks wordt er aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn een overzicht gegeven van alle klachten en registraties in het klachtenregister van het afgelopen jaar. Onder een effectieve klacht wordt verstaan een duidelijke uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door die overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. Deze handeling of prestatie is foutief verricht, afwijkend van vastgelegde of gebruikelijke werkwijzes of niet uitgevoerd. Een klacht kan gericht zijn tegen een ambtenaar, de burgemeester, een schepen of een raadslid.

Juridische grond:

De artikels 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur vermelden dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Gemeenteraadsbeslissing dd. 30.10.2008; goedkeuring reglement klachtenbehandelingsysteem Gemeenteraadsbeslissing dd. 19.12.2019; goedkeuring reglement Tweedelijns klachtenbehandeling Vlaamse Ombudsdienst.

Motivatie:

In 2021 is er in de strikte zin van het woord klacht zoals hierboven omschreven één eerstelijnsklacht ontvangen. Er was de opmerking in een concreet geval dat het afleveren van stedenbouwkundige attesten achterstand opliep wat mogelijk nadeel kon geven aan betrokken partijen. De gemeente heeft 1 maand de tijd om dit attest af te leveren. Oorzaak van toenmalige achterstand was een pensionering en een langdurig zieke op de dienst omgeving. Dit werd ook aan klager gemeld. In betreffend dossier werd het attest tijdig geleverd en in het algemeen werd met ondersteuning van Interleuven een inspanning gedaan deze achterstand weg te werken. Ook werden in de loop van het jaar een zestal

klachten via het formulier ingestuurd. Deze hadden echter geen betrekking op de dienstverlening maar gingen over geurhinder, houtverbranding, verkeersveiligheid, herstel en netheid openbaar domein. Voor de volledigheid wordt in bijlage het overzicht van de meldingen toegevoegd. Deze vallen dus niet in de rubriek klachten maar over de meldingen wordt ook rapportering gedaan teneinde raadsleden een gestructureerd overzicht te bezorgen.

Wel ontving de gemeente via het Agentschap Binnenlands Bestuur 3 klachten. De eerste klacht werd zoals bij vorige rapportering gemeld reeds in 2020 ingediend, maar pas in januari 2021 door ABB behandeld. Het betreft een klacht ivm afbraak van een stalletje. Hier werd met een uitgebreide nota door het college antwoord verschaf welke actie ondernomen werd en wie hierbij betrokken was.. ABB kan in deze de handelswijze van de burgemeester begrijpen: er was een noodzaak om in te grijpen en er werd ingegrepen om schade te voorkomen. De Gouverneur vermeldde wel dat in de toekomst rekening moet worden gehouden met de normale werkwijze van een openbaar bestuur, waarbij formele besluitvorming de rechtsgeldigheid onderbouwt.

De tweede klacht werd in juli 2021 geformuleerd, eerst aan het vast bureau, daarna aan het college. Dit betreft een anonieme klacht in kader van de vermeende niet naleving wetgeving overheidsopdrachten bijgunning opdracht boekhoudprogramma aan leverancier Cival Schaubroek. Hierop werd afdoend geantwoord door de financieel directeur en de algemeen directeur. Klacht werd door ABB als laattijdig beschouwd vermits de klacht gericht was tegen een collegebeslissing van 22 januari 2019. ABB stelde ook geen toezichtsmaatregel in.

De derde klacht werd midden december 2021 ingediend door de Vooruit fractie en handelt over de stemming van het huishoudelijk reglement op de gemeenteraad van november. Klacht werd door ABB pas op 4 januari doorgezonden. De gemeente heeft vanaf die datum 30 dagen de tijd om de nodige documenten te verzamelen en ABB een antwoord te verschaffen. Effectieve afhandeling van deze derde klacht zal dan ook opgenomen worden in het rapport 2022.

Voor wat de tweedelijnsklachten bij de Vlaamse Ombudsdienst betreft, werd er eind december 1 klacht ontvangen. Deze handelt over een conflict rond het register van risicogronden door OVAM. Enkele percelen blijken op de lijst van risicogronden te staan en volgens inwoner is dat onterecht. Voor het eerste perceel heeft de gemeente beslist dat dit niet geschrapt gaat worden. De Vlaamse Ombudsdienst informeerde inwoner inmiddels dat het hen weinig zinvol lijkt om verder aan te dringen voor dit perceel, omdat daarvoor blijkbaar ooit een ARAB-vergunning afgeleverd werd en ze dan ergens kunnen begrijpen dat dat voor twijfel zorgt over de afwezigheid van bodemverontreiniging. Het tweede perceel is niet opgenomen in de inventaris en moet dus niet geschrapt worden. De Vlaamse Ombudsdienst en inwoner werden hiervan op de hoogte gesteld.

Daarnaast is de gemeente door de Vlaamse Ombudsdienst om input gevraagd over een klacht die gericht was aan AWV omtrent de heraanleg van de N234. De ombudsdienst meldde wel dat zij van oordeel waren dat AWV in deze weinig te verwijten valt en omdat zij zich kunnen vinden in de herinrichtingsplannen, zij geen grondig onderzoek gingen instellen naar de klacht. Verder is er geen terugkoppeling geweest van hoe deze klacht werd afgehandeld. Klacht wordt hier dus louter informatief vermeld.

In het algemeen werd ook Boutersem getroffen door de extreme wateroverlast deze zomer. Hiervoor werd alles door de erosiecoördinator in kaart gebracht en waar mogelijk geremedieerd.

Financiële gevolgen:

Dit besluit heeft geen financiële gevolgen.

De gemeenteraad neemt kennis van het jaarrapport 2021 klachtenbehandeling en het overzicht meldingen.

Namens de raad

Marleen De Coster
Algemeen directeur

Guy Vanbelle
Voorzitter

Dessel

Jaarverslag klachtenbehandeling 2021

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 2021 waren er , net zoals in 2020, 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 was 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.

Dit rapport werd vervolgens herhaald tijdens de gemeenteraad van 20 januari 2022, met een rapportering over de ontvangen klachten in 2021.

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 2021:

In 2021 werden door het Lokaal Bestuur Dessel elf (11) klachten ontvangen met betrekking tot de werking van het gemeentebestuur en nul (0) klachten met betrekking tot de werking van het OCMW.

Zeven van deze klachten werden onontvankelijk verklaard op basis van artikel 8 of artikel 9 van het van toepassing zijnde klachtenreglement. Het betrof één anonieme klacht, vier eerste spontane meldingen van een probleem, één klacht over een feit waar het lokale bestuur niet bij betrokken was en één klacht waarbij geen gevolg gegeven werd aan de bijkomende vragen naar informatie vanuit het meldpunt..

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.

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

Eén klacht had betrekking op de dienstverlening van de dienst burgerzaken, doch deze werd als niet ontvankelijk beschouwd aangezien de gevraagde informatie vanuit het meldpunt niet bezorgd werd door de klager.

Zeven andere klachten hadden betrekking op de afdeling grondgebiedzaken of de technische dienst, waarvan twee klacht als ontvankelijk werden beoordeeld. Vier anderen werden geherkwalificeerd als een melding. Eén klacht werd anoniem ingediend en dus onontvankelijk verklaard.

Twee klachten hadden betrekking op de ICT-dienst (telefonie) en deze werden beide als ontvankelijk beoordeeld.

Een laatste klacht had betrekking op de lokale politie, doch werd onontvankelijk beoordeeld, aangezien het lokaal bestuur geen betrokken partij was.

De klacht met betrekking tot de dienst burgerzaken, handelde over een ontevredenheid bij de klager aangaande de dienstverlening.

De klachten met betrekking tot de afdeling grondgebiedzaken handelden over de slechte staat van het fietspad te Eersels (meer bepaald het oprijden van het fietspad vanuit de Gemeentedijk), beschadiging van het openbare domein door De Post, een sluikstort, een graf op de begraafplaats in Dessel-Centrum dat aangeduid was in kader van een mogelijke verwijdering, gebrek aan hygiëne op het Campinastrand, onveilige situatie op het fietspad in de Heegstraat naar aanleiding van een droogzuiging en stinkende rook door het stoken met nat hout.

De klachten met betrekking tot de ICT-dienst handelden beide over de telefonische bereikbaarheid van het Administratief Centrum en de afdeling grondgebiedzaken.

De klacht gericht aan de lokale politie tot slot ging over een beschadiging aan een fiets, die gestald stond in de openbare fietsenstalling aan het Administratief Centrum.

Van de vier ontvankelijke klachten werden er drie als gegrond beoordeeld (telefonie en fietspad Eersels). Samen met de betrokken partners bij het nieuwe telefoniesysteem zijn verdere afspraken gemaakt om het aangehaalde probleem in de toekomst te vermijden. De technische dienst heeft aanpassingen aangebracht aan het fietspad in de Eersels, zodat het oprijden van dit fietspad vanuit Gemeentedijk vlotter en veiliger kan verlopen.

Vervolgens worden één ontvankelijke klacht als deels gegrond beoordeeld (graf op de begraafplaats). De gevoerde communicatie vanuit het lokaal bestuur kon beter na de eerste meldingen van de klager. De procedure rond de graven op de begraafplaats in Dessel-Centrum werd wel correct gevoerd.

Gemiddeld geeft dit voor het Lokaal Bestuur Dessel iets minder dan één klacht per maand voor 2021.

In de voorgaande jaren werden in 2020 tien klachten ontvangen, in 2019 negen, in 2018 en in 2017 drie.

In de rand van bovenvermelde rapportering kan ook nog meegegeven worden dat in 2021 geen klachten werden ingediend bij het Agentschap Binnenlands Bestuur.

Analyse meldingen 2021:

In 2021 ontving het Lokaal Bestuur Dessel 130 meldingen. 107 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 zwurfkatten te melden (in kader van het zwurfkattenproject).

Corona :

Afrondend willen we in deze rapportage ook terugkomen op de pandemie die ook Lokaal Bestuur Dessel geteisterd heeft in 2020 en 2021, namelijk Covid-19.

In de ganse werking van het Lokaal Bestuur Dessel is Covid-19 een rode draad doorheen 2020 en 2021.

Nochtans moet vastgesteld worden dat in 2021 geen enkele klacht of melding werd ingediend die verband hield met Covid-19 of met de werking van Lokaal Bestuur Dessel omwille van Covid-19 (en dit enigszins in tegenstelling tot in 2020, waar een aantal meldingen wel corona-gerelateerd waren).

Ondertussen is de pandemie al geruime tijd deel van onze maatschappij en éénieder zal zich misschien aangepast hebben.

Opgesteld op 5 januari 2022



Luk Nuyts
Algemeen Directeur Lokaal Bestuur Dessel

Nummering	Datum ontvangst	Ingediend via	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	
1	11/01/2021	e-mail	Grondgebiedzaken - technische dienst	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Slechte staat fietspad Eersels met valpartij bij het oprijden tot gevolg	ja		ja								Aanpassingen uitgevoerd aan de oprijplaats van het fietspad te Eersels (tegenover Gemeentedijk) + verzekeringsdossier opgestart.	geen	11/01/2021	12/02/2021
2	18/01/2021	e-mail	Burgerzaken	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Onvriendelijke dienstverlening	neen	Art. 9 van het klachtenreglement, waarbij bijkomend opgevraagde info binnen de tien dagen dient overgemaakt te worden aan het meldpunt									Bijkomende informatie werd opgevraagd bij de klager, doch hierop is nooit een reactie gekomen.	geen	21/01/2021	12/02/2021
3	21/01/2021	e-mail	Grondgebiedzaken - technische dienst	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Beschadiging aan openbaar domein door De Post	neen	In overleg met klager omgezet naar een eerste melding van een probleem									Beslissing CBS d.d. 12/02/2021 met schrijven aan De Post tot gevolg. Hierop is echter nooit een antwoord gekomen.	geen	4, 5, 6 en 16/02/2021	12/02/2021
4	29/06/2021	e-mail	Lokale politie	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Beschadiging aan fiets in openbare fietsstalling aan A.C.	neen	Lokaal bestuur geen betrokken partij bij de beschadiging van de fiets									Communicatie aan klager en melding bij lokale politie	geen	22/07/2021	30/07/2021
5	13/07/2021	e-mail	technische dienst	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Sluikstort tegenover woning	neen	In overleg met klager omgezet naar een eerste melding van een probleem									Opracht technische dienst om over te gaan tot het opruimen van het sluitstort	onderzoek naar mogelijke sluitstort	20/07/2021	30/07/2021
6	2/08/2021	e-mail	Grondgebiedzaken - technische dienst	Nele Geusens (waarnemend algemeen directeur)	Melding vernieling graf vader (vandalisme) + vermeende onterechte aanstaande opruiming ervan. 1) betwisting aanstaande opruiming 2) klacht over behandeling en lange duur van antwoord en actie niets vernomen	ja										diverse e-mails met antwoord op verzuchtingen	eventuele herstelling graf oud strijders (grootmoeder)?	20/08/2021	20/08/2021
7	11/08/2021	brief	grondgebiedzaken	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Onhygiënische toestanden op Campinastrand	neen	Anonieme klacht									Brief werd ten informatieve titel aan uitbater Campinastrand overgemaakt. Op 30/09/2021 mochten we een antwoord ontvangen.			24/09/2021
8	24/11/2021	e-mail	grondgebiedzaken	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Onveilige situatie fietspad Heegstraat n.a.v. droogzuiging	neen	In overleg met klager omgezet naar een eerste melding van een probleem									Vanuit grondgebiedzaken werd contact opgenomen met aannemer en eigenaar om de situatie op het fietspad te verbeteren en te beveiligen.		24 en 28/11/2021	28/12/2021
9	29/11/2021	e-mail	grondgebiedzaken + lokale politie	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Stinkende en zwarte rook omwille van huizen die stoken met nat hout	neen	De klacht werd omgezet naar een eerste melding van een probleem									De klager werd gevraagd om op het moment van de feiten contact op te nemen met de milieudienst of de lokale politie om zo op heterdaad te kunnen vaststellen.		29/12/2021	28/12/2021
10	8/12/2021	e-mail	ICT	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Diensten telefonisch onbereikbaar	ja		ja								De technische partners hebben de oorzaak van de problemen opgezocht en verholpen, alsook voorzien dat soortgelijke problemen in de toekomst niet meer kunnen voorkomen.	Blijvende rapportering van de telefonieproblemen.	8/12/2021	28/12/2021
11	27/12/2021	e-mail	ICT	Luk Nuyts (algemeen directeur)	Afdeling grondgebiedzaken telefonisch onbereikbaar	ja		ja								Aan de klager werd gevraagd om het telefoonnummer dat gevormd werd en geen contact gaf met de afdeling over te maken, zodat kan nagekeken worden of het een technisch probleem was of een probleem van bezetting van de afdeling (één persoon voor vier verschillende lijnen)	Antwoord van de klager nog af te wachten		14/01/2022

REGISTRATIEFORMULIER MELDINGEN/INFORMATIEVRAGEN, ONGENOEGENS, POSITIEVE FEEDBACK

Meldingen en/of informatievragen

	Datum ontvangst	Omschrijving	Doorgegeven aan	Datum doorgifte	Ondernomen actie	Datum afhandeling
1	6/01/2021	Gegevens Weggeefwinkel	Interne zaken	6/01/2021	Zie bijgevoegde mail.	6/01/2021
2	10/01/2021	melding gevaarlijke verkeerssituatie	grondgebiedzaken	11/01/2021	Zie bijgevoegde mail.	11/01/2021
3	13/01/2021	melding overhangende bomen op openbaar domein	grondgebiedzaken	13/01/2021		
4	16/01/2021	Melding gebruik persoonsgegevens (ratten)	grondgebiedzaken	18/01/2021	geen antwoord vereist (standaardantwoord verstuurd)	18/01/2021
5	16/01/2021	Kerstboom niet opgehaald	grondgebiedzaken	18/01/2021		
6	16/01/2021	vraag tot herstelling/onderhoud Finse piste	grondgebiedzaken	18/01/2021	Zie bijgevoegde mail.	18/01/2021
7	23/01/2021	Defect openbare verlichting Bleekstraat	grondgebiedzaken	25/01/2021	Zie bijgevoegde mail.	25/01/2021
8	25/01/2021	defect elektriciteitskast Kwakkelstraat	grondgebiedzaken	25/01/2021	Zie bijgevoegde mail.	25/01/2021
9	25/01/2021	Melding gebruik persoonsgegevens (zwerfkatten)	grondgebiedzaken	25/01/2021	geen antwoord vereist (standaardantwoord verstuurd)	25/01/2021
10	2/02/2021	Melding onkruid plantenperk voor woning	grondgebiedzaken	4/02/2021	Zie bijgevoegde mail.	2/02/2021
11	3/02/2021	Melding boom en verkeersbord voor woning	grondgebiedzaken	3/02/2021	Zie bijgevoegde mail.	3/02/2021
12	27/01/2021	melding beschadiging haag voor woning	grondgebiedzaken	4/02/2021	Zie bijgevoegde mail.	11/02/2021
13	6/02/2021	melding zwerfvuil naast weg	grondgebiedzaken	8/02/2021		
14	7/02/2021	melding aanvraag Dessels kadobonOCWM	OCMW	8/02/2021		
15	7/02/2021	melding af te halen grof huisvuil	grondgebiedzaken	8/02/2021		
16	13/02/2021	Melding niet werken straatverlichting	grondgebiedzaken	15/02/2021		
17	20/02/2021	Huisbaas in gebreke stellen	bouw	22/02/2021		
18	17/02/2021	Formulier "inwoners in huis" opvragen	bevolking	22/02/2021		
19	20/02/2021	Aanvraag blauwe glasbak	milieudienst	22/02/2021		
20	22/02/2021	Verkeerssignalisatie Hofstraat	technische dienst	22/02/2021		
21	23/02/2021	Notulen op de website	interne zaken	23/02/2021	Notulen op de website zijn aangevuld.	24/02/2021
22	24/02/2021	Toestand Finse piste	sportdienst	24/02/2021		
23	2/03/2021	Melding zwerfkatten	milieudienst	2/03/2021		
24	3/03/2021	Straatverlichting Nieuwstraat werkt niet meer	technische dienst	3/03/2021		
25	10/03/2021	Gevaarlijke situatie Wolfsbos	technische dienst	11/03/2021		
26	17/03/2021	Informatie over kangoeroewoning	grondgebiedzaken	18/03/2021		
27	21/03/2021	Zwerfkatten Meistraat	milieudienst	25/03/2021		
28	5/04/2021	Aanvraag FERM Landbouwdag op de weekmarkt	grondgebiedzaken	6/04/2021		
29	6/04/2021	Melding zwerfkatten	milieudienst	6/04/2021		
30	6/04/2021	Melding zwerfvuil Kerkstraat	Bjorn Spooren	6/04/2021		
31	6/04/2021	Weggezakte stoepstenen Hameldijk	technische dienst	6/04/2021		
32	15/04/2021	Zwerfkatten Eersels	milieudienst	15/04/2021		
33	15/04/2021	Vraag over vergunning windturbines Stenehei	grondgebiedzaken	15/04/2021		
34	19/04/2021	Vraag om snelheidscontrole Bergenstraat	politie	19/04/2021		
35	24/04/2021	Melding glijbaan Lopelandstraat is stuk	technische dienst	26/04/2021		
36	30/04/2021	Tractor over fietspad/voetpad	bouwdienst	30/04/2021		
37	8/04/2021	Aanvraag FERM Landbouwdag op de weekmarkt	technische dienst	8/04/2021		
38	7/05/2021	Beschadigd wegdek Klein Boeretang	technische dienst	10/05/2021		
39	9/05/2021	Aanvraag mee speelgelegenheid in Dessel	technische dienst en dienst vrijetijd	10/05/2021		
40	9/05/2021	Vraag over bereikbaarheid Turnhoutsebaan omwille van wegenwerken	technische dienst	10/05/2021	Per mail beantwoord door technische dienst (zie bijlage)	17/05/2021
41	1/05/2021	Onjuiste uren opening containerpark op de gemeentelijke website	communiactiedienst	3/05/2021	De informatie op de website is aangepast.	3/05/2021
42	6/05/2021	Zwerfvuil berm Spinnerstraat	milieudienst, werkplaats	6/05/2021		
42b	11/05/2021	Vraag over inschrijving	bevolking	11/05/2021		
43	22/05/2021	Te lage oprit	technische dienst	25/05/2021		
44	24/05/2021	Schrijffout in folder "betrokkenheid"	cbs	25/05/2021		
45	24/05/2021	Vraag over inkom en uitgang kleuterschool in GBS De Kangoeroe	interne zaken	27/05/2021	Mail terug gestuurd met advies om best de school zelf te contacteren	27/05/2021
46	25/05/2021	Vraag over betaling containerpark	technische dienst + werkplaats	25/05/2021	Per mail beantwoord door milieudienst (zie bijlage)	25/05/2021
47	28/05/2021	Gevaarlijke situatie kruispunt Kastelsedijk/Geelseweg	technische dienst	31/05/2021	Per mail beantwoord door technische dienst (zie bijlage)	31/05/2021
48	30/05/2021	Riolering Brasel loopt niet meer door	technische dienst	31/05/2021	Per mail beantwoord door technische dienst (zie bijlage)	31/05/2021
49	31/05/2021	Zwerfkatten	milieudienst	31/05/2021		
50	3/06/2021	Afspraak bij dienst burgerzaken	dienst bevolking	3/06/2021		
51	3/06/2021	Zwerfkatten Taaihoek	milieudienst	3/06/2021		
52	4/06/2021	Riolering Meistraat overgelopen	technische dienst	4/06/2021	Per mail beantwoord door technische dienst (zie bijlage)	7/06/2021
53	7/06/2021	3 ponys - Dijkstraat - verzorging?	milieudienst	7/06/2021		
54	7/06/2021	Plastiek zak met huishoudafval (Vijverstraat-Molenheide)	milieudienst + technische dienst	8/06/2021		

55	4/06/2021	Riolering Lukasstraat	technische dienst	8/06/2021		
56	10/06/2021	Adreswijziging	dienst bevolking	10/06/2021		
57	12/06/2021	Defect ramp skatepark	technische dienst, werkplaats, Lotte J.	14/06/2021		
58	15/06/2021	Promotie op reclamabord aan industriepark	dienst grondgebiedzaken	16/06/2021	Per mail beantwoord door medewerker grondgebiedzaken	16/06/2021
59	16/06/2021	Vraag tot maaien gras (berm Goormansdijk)	Technische dienst en werkplaats	16/06/2021		
60	17/06/2021	Verstopte riool of gracht	technische dienst	17/06/2021		
61	17/06/2021	Grondverzakking aan brievenbus	technische dienst	17/06/2021		
62	22/06/2021	Lichten voertuig met kentekenplaat XXF158 blijven branden	Werkplaats	22/06/2021		
63	23/06/2021	Beschadigd wegdek Grachtstraat	Technische dienst	23/06/2021	Per mail beantwoord door medewerker technische dienst	24/06/2021
64	23/06/2021	Onrespectvol behandeld	Luk Nuyts	23/06/2021		
65	24/06/2021	Haag snoeien Kantstraat	Technische dienst	23/06/2021	Per mail beantwoord door medewerker technische dienst	24/06/2021
66	27/06/2021	Gebrekkige verkeerssignalisatie - stopstreep Hofstraat	Technische dienst	29/06/2021		
67	28/06/2021	Onderhoud openbaar groen: haag kapot Gildestraat Kapelletje	technische dienst + werkplaats	29/06/2021		
68	30/06/2021	Verstopte riool of gracht weg onder water Molenhoek kruispunt Melsebaan	technische dienst + werkplaats	30/06/2021		
69	30/06/2021	Eikeprocessierups (gracht, desselse kant)	Werkplaats	30/06/2021		
70	18/07/2021	Melding zwurfkatten Koolvenstraat	milieudienst	19/07/2021		
71	18/07/2021	Beschadigd wegdek	technische dienst	19/07/2021		
72	18/07/2021	Vraag over belasting (Campinastrand)	financiële dienst	19/07/2021		
73	22/07/2021	Onderhoud openbaar groen: Kapelstraat	Werkplaats	22/07/2021		
74	26/07/2021	Wat te doen om adres te wijzigen	Dienst bevolking	27/07/2021		
75	29/07/2021	QR-code op bankje aan Sas 5 verdwenen	dienst vrijetijd	29/07/2021		
76	31/07/2021	Vraag voor geldautomaat in Witgoor	interne zaken	2/08/2021	Per mail beantwoord door medewerker dienst interne zaken	2/08/2021
77	30/07/2021	Zwerfvuil Broekstraat nr. 61	milieudienst + werkplaats	2/08/2021		
78	30/07/2021	Vraag tot takken snoeien Hameldijk nr. 2	milieudienst + technische dienst	2/08/2021		
79	23/06/2021	Vraag meer informatie verkavelingsvergunning - rooilijn	bouw@dessel.be	23/06/2021	Per mail door bouw@dessel.be	24/06/2021
80	5/08/2021	Geluidshinder Tielen Group	milieudienst	6/08/2021	Per mail beantwoord door milieudienst (zie bijlage)	6/08/2021
81	10/08/2021	Ontvangst 50-jarigen gemeentehuis	Gisele Vanthienen	11/08/2021		
82	12/08/2021	Onderhoud tuin - openbaar groen	technische dienst	12/08/2021		
83	12/08/2021	Geluidshinder Tielen Group	Nele Geusens (zie email)	13/08/2021	Antwoord per email van Joris Pelgroms	16/08/2021
84	15/08/2021	KSA Tielt melding houden van kampvuur	Joris Pelgroms	17/08/2021		
85	16/08/2021	Overhangende takken	Joris Pelgroms/Bjorn Spooren	17/08/2021		
86	18/08/2021	Zwerfvuil - Kleine Boeretang	Technische dienst + milieudienst	18/08/2021		
87	18/08/2021	Graven oud strijders Kerkhof Dessel centrum	Nele Geusens (zie email)	18/08/2021	Antwoord aan melder per email door Nele Geusens	18/08/2021
88	20/08/2021	Zwerfkatten - Vuurdoornstraat 17	Joris Pelgroms / milieu	23/08/2021		
89	20/08/2021	Zwerfkatten - Nieuwedijk 51/53 (achterkant veld)	Joris Pelgroms / milieu	23/08/2021		
90	23/08/2021	Zwerfkatten - Elsakerstraat	Joris Pelgroms / milieu	24/08/2021		
91	1/09/2021	Zwerfkatten - Nieuwedijk 53	Joris Pelgroms / milieu	1/09/2021		
92	1/09/2021	Hondenpoep - vuilbakken	Joris Pelgroms / milieu	1/09/2021		
93	1/09/2021	Burgerlijk huwelijk - geen stoel	Judith Segers	1/09/2021		
94	1/09/2021	Paaltje gemeente omver gereden	Technisch/Bjorn	1/09/2021		
95	1/09/2021	Stoep overgroeid met struiken - Vogelzangstraat	Werkplaats/Bjorn	1/09/2021		
96	3/09/2021	Vraag over nucleair alarmsignaal GBS De Meikever	technische dienst	3/09/2021	Antwoord aan melder per e-mail door Joeri Gijs	3/09/2021
97	6/09/2021	Zwerfvuil Vijverstraat-Molenhei	werkplaats, Joris	8/09/2021		
98	9/09/2021	Vraag om korting containerpark	milieudienst	9/09/2021		
99	10/09/2021	Vraag om verdelen flyer op GBS De Kangoeroe	interne zaken	13/09/2021	Agenderen op CBS	17/09/2021
100	10/09/2021	Vraag om attest/bewijs van militaire dienstplicht	bevolking	13/09/2021	Antwoord aan melder per e-mail door Luc Vanhoof	13/09/2021
101	12/09/2021	Verkeersongeval rondpunt TomTomijns - vraag om schadebestek	technische dienst - Lotte Janssens	13/09/2021		
102	27/09/2021	Medailles wall of fame	Guy Van den Boer	27/09/2021		
103	29/09/2021	Onderhoud wandelpaden (vlotterpad)	technische dienst + vrijetijd	29/09/2021		
104	08/10/2021	Beschadigd wegdek	technische dienst	8/10/2021		
105	13/10/2021	Zwerfvuil Molenhei	werkplaats en Joris	14/10/2021		
106	13/10/2021	Kruispunt Kuilstraat, Akkerstraat, Kruisberg, Korte straat	Kris en Herman	14/10/2021	Antwoord per mail door Kris Van Dijck	14/10/2021
107	16/10/2021	Zwerfkatten Blokstraat	milieudienst	18/10/2021		
108	18/10/2021	Zwerfvuil achter lokaal meisjeschiro (Kattenberg)	werkplaats + Joris	19/10/2021		
109	21/10/2021	Omgevallen bomen Pinkenput	technische dienst	21/10/2021		
110	24/10/2021	Put naast rijbaan Wouwerstraat	technische dienst	25/10/2021		
111	25/10/2021	Vraag om afspraak bij dienst bevolking	interne zaken	25/10/2021	Mail beantwoord door dienst interne zaken	25/10/2021
112	1/11/2021	Zwerfvuil Puttendijk tussen 1 en 4 in gracht	technische dienst + Joris	3/11/2021		
113	2/11/2021	Zwerfvuil Molenhei	technische dienst + Joris	3/11/2021		
114	10/11/2021	Beschadiging verkeersborden (Hannekesstraat KBS)	werkplaats + technische dienst	10/11/2021		
115	9/11/2021	Sluikstort Goormansdijk	werkplaats + Joris	10/11/2021		
116	13/11/2021	Vraag over huis Pastorijstraat 22	omgeving, bouwdienst	15/11/2021		

117	19/11/2021	Kapotte straatlamp	Technische dienst	22/11/2021	
118	24/11/2021	Zwerfkatten - Lukastraat 25	Joris + milieu	24/11/2021	
119	25/11/2021	Vraag om verkeerslichten Hofstraat beter af te stellen	technische dienst	26/11/2021	
120	6/12/2021	Elektriciteitskastje stuk	technische dienst	7/12/2021	
121	7/12/2021	Gebrekkige verkeerssignalisatie - Gildenstraat/Zandvliet	Mobiliteit	7/12/2021	
122	7/12/2021	Zwerfvuil Bergenstraat	werkplaats + Joris	7/12/2021	
123	9/12/2021	Foutieve link op pagina website Tabloo	Lies Mermans	9/12/2021	
124	10/12/2021	Zwerfvuil Dijkstraat	werkplaats, Joris	10/12/2021	
125	14/12/2021	Glasbak stuk	Milieu, Joris	14/12/2021	
126	16/12/2021	Kapotte straatlamp	Technische dienst	16/12/2021	
127	21/12/2021	Kapotte straatlamp	Werkplaats	22/12/2021	
128	26/12/2021	Sluikstort Eersel NL???	Werkplaats	28/12/2021	
129	27/12/2021	Wip-Wap stuk op speelplein Vogelzangstraat	Werkplaats	28/12/2021	
130	28/12/2021	Slijk op de weg - slijpgevaar Molenhoek (bocht ter hoogte kabine)	Werkplaats	29/12/2021	

Haacht

KLACHTENRAPPORT 2021

GEMEENTE HAACHT

Uit: Rapport Organisatiebeheersing 2021

MELDINGEN EN KLACHTEN

BHM BM 2.4 (2) (3) (4) (5) De gemeentelijke website vermeldt hoe **meldingen en klachten** kunnen ingediend worden.

In het vorige hoofdstuk werd al ingegaan op de actualisering van de klachtenprocedure en de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst.

KLACHTEN 2021

Hoewel het woord 'klacht' vaak wordt gebruikt, wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten, meldingen en beleidsvragen. Veel inwoners die een klacht neerleggen, willen iets melden of hebben een beleidsvraag.

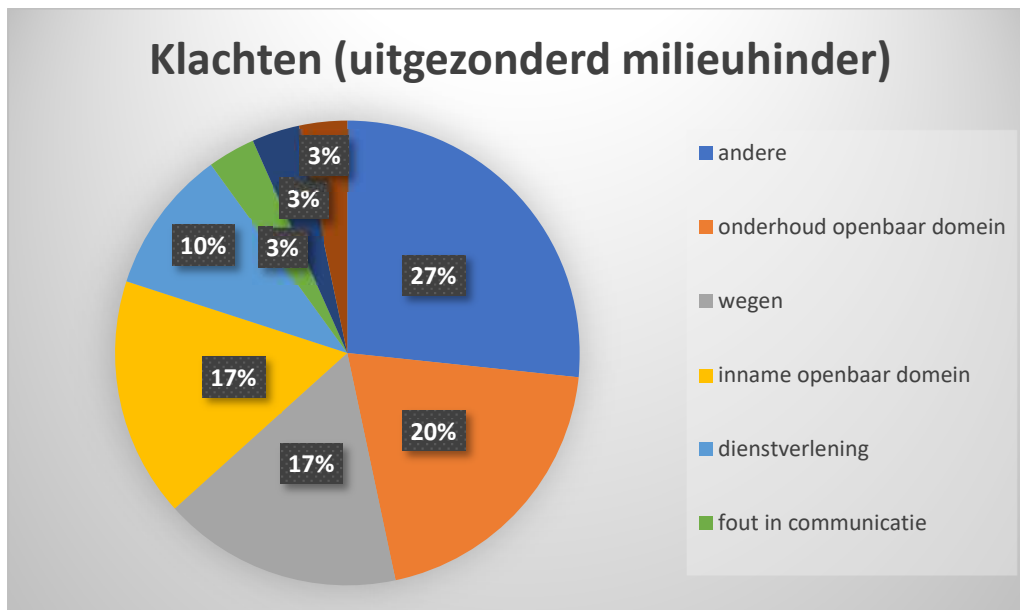
Wie niet tevreden is over de manier waarop hij of zij behandeld werd door de gemeentelijke administratie kan een klacht indienen. Dat kan gaan over foutieve of onwettige handelswijzen van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, uitblijven van initiatief of een manifest kwaliteitsgebrek met betrekking tot het onthaal van de burger. De klacht moet betrekking hebben op de werking van een gemeentelijke dienst. Anonieme meldingen en klachten worden niet behandeld. Een digitaal klachtenformulier is beschikbaar op de website www.haacht.be/klachten.

Een melding is een vraag naar dienstverlening, zoals bijvoorbeeld een melding van een losliggende steen op een fietspad. Een beleidsvraag is een vraag of opmerking over het (al dan niet) gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of verklaringen.

Het uittekenen van de procedure, het uitgebreider communiceren over de kanalen om een klacht in te dienen en een sensibilisering van de burger leidden tot een groter aantal officiële klachten die geregistreerd werden in het klachtenregister in 2021 dan in de voorgaande jaren.

Dat betekent geenszins dat de dienstverlening erop achteruitgaat, wel dat de burger nu de juiste weg vindt om zijn/haar ongenoegen te uiten, de registratie correct(er) verloopt en daarbij aansluitend ook de opvolging en terugkoppeling. Bovendien lijkt het dat de burger over het algemeen mondiger geworden is.

In 2021 werden voor de gemeente 33 klachten officieel geregistreerd in het klachtenregister. Dat aantal ligt hoger dan het aantal klachten in 2020 (toen er negen officieel werden geregistreerd). Drie werden onontvankelijk beschouwd (een melding, een uiting van ontevredenheid over beleid, een klacht waarbij de gemeente geen betrokken partij is). Van de 30 ontvankelijke klachten werden er acht ongegrond verklaard, twee deels gegrond/deels ongegrond, eentje gegrond en niet gecorrigeerd, vijftien gegrond en gecorrigeerd, en vier gegrond (verwerking loopt nog). Grafiek 1 geeft aan welke thema's aan bod komen. Let wel, milieuhinder wordt apart geregistreerd.



Grafiek 1: klachten onderverdeeld naar thema (2021, tot 13/12)

Meldingen over milieuhinder (milieuklachten) worden rechtstreeks behandeld door team Omgeving (www.haacht.be/milieuhinder). Milieuklachten betreffen geen tekortkoming in de dienstverlening, maar wel overlast door bijv. geluid, afval (zwerfvuil, sluikestort), dieren (eikenprocessierupsen, ratten, loslopende dieren, ...). Voor die klachtenmeldingen bestaat ook een e-loketformulier op de gemeentelijke website. Deze meldingen worden verder in het volgende deeltje van dit hoofdstuk besproken.

MELDINGEN 2021

CD 2.4 De organisatie houdt rekening met signalen van burgers en organisaties voor de optimalisatie van haar dienstverlening.

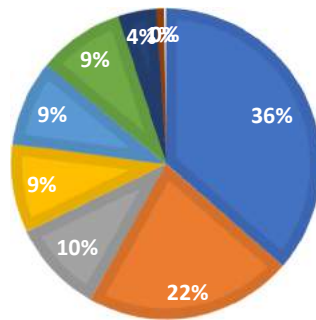
Cf. BHM BM 2.4 (2) (3) (4) (5) (6). De organisatie heeft een laagdrempelig systeem voor meldingen van burgers. Meldingen worden doorgegeven aan het verantwoordelijke team en meegenomen naar de concrete dagelijkse werking.

Meldingen worden bij voorkeur gedaan via het e-loket. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een e-loket voor 'meldingen' (algemeen) en een e-loket voor 'meldingen milieuhinder'. In het e-loket 'meldingen' werden in 2021 401 meldingen geregistreerd, een grote toename ten opzichte van 2020, met 259 inkomende meldingen. Dat hangt wellicht samen met het sterker inzetten op communicatie aan de burger over de mogelijkheden om te melden en het toegenomen gebruik van het e-loket, door ook steeds daarnaar te verwijzen bij meldingen. Grafiek 2 geeft een overzicht van de meldingen volgens categorie (categorie geselecteerd door de melder). De meldingen die onder de categorie 'afval; zwerfvuil en sluikestort' vallen, hebben natuurlijk ook een link met milieuhinder. Via het formulier 'meldingen milieuhinder' werden in 2021 13 specifieke meldingen gedaan. Zoals al opgemerkt zitten tussen de 401 'gewone meldingen' ook een aantal meldingen milieuhinder.

De hele procedure van de meldingen door de burger zal in 2022 onder de loep genomen worden; daarbij wordt ook geëvalueerd in hoeverre het proces (deels) verder geautomatiseerd kan worden, zodat de melder ook statusnotificaties kan krijgen en de afhandeling ervan gestroomlijnder kan verlopen.

MELDINGEN VIA E-LOKET (ALGEMEEN 'MELDINGEN')

- weg-, fiets- of voetpad
- natuur en openbaar groen
- afval, zwerfvuil en sluikstort
- verstopte riool
- verhuur van zalen en sportterreinen
- andere
- verkeer
- signalisatie
- website en gemeentelijk drukwerk



Grafiek 2: meldingen 2021 (tot 13/12)

Halle

KLACHTENMANAGEMENT

RAPPORTAGE 2021



Klachtenmanagement

Klachtenmanagement is het gestructureerd ontvangen, onderzoeken en afhandelen van klachten. Klachten zijn uitingen van ongenoegen van klanten over een dienstverlening. Een klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening zelf, de resultaten van de dienstverlening, de manier waarop de dienst uitgevoerd werd of op een toepassing van een bestaande regelgeving.

Door klachten systematisch te analyseren, komen de oorzaken van de klachten naar boven en kunnen er verbeteringen doorgevoerd worden.

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.

Men is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken, maar men 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 registreren, beheren en opvolgen van klachten is hierbij een belangrijk aspect. Daarom werd een gestructureerd klachtenmanagement opgezet in 2019 voor de gehele organisatie

Bij het invoeren van een klachtenmanagementsysteem worden er subprocessen doorlopen met elk een aantal specifieke activiteiten.

De drie subprocessen zijn:

- klachtenontvangst: de klachten komen via verschillende kanalen binnen en worden gecentraliseerd. De klachtencoördinator controleert of de klacht gegrond is, registreert ze en geeft de klacht een identificatienummer. Nadien stuurt hij/zij een ontvangstmelding naar de indiener.
- klachtenbehandeling: de klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, zoekt naar een mogelijke oplossing en deelt die mee aan de klant. Dit gebeurt, afhankelijk van de aard van de klacht in samenwerking met de betrokken interne dienst. Nadien brengt hij/zij de klachtencoördinator op de hoogte van de afhandeling. In een aantal gevallen volgt een bemiddelingsgesprek.
- klachtenrapport: de klachtencoördinator voorziet per kwartaal een rapportage aan de leden van het MAT en het college. Jaarlijks wordt er gerapporteerd naar de gemeenteraad.

Het klachtenmanagementsysteem is de eerstelijnsopvang voor klachten. Is de klant of burger ontevreden over eerstelijns klachtenbehandeling, dan kan hij/zij zich nadien richten tot de Vlaamse Ombudsman, die zorgt voor de tweedelijnsopvang. Deze mogelijkheid wordt steeds meegenomen bij elke klachtenafhandeling.

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.

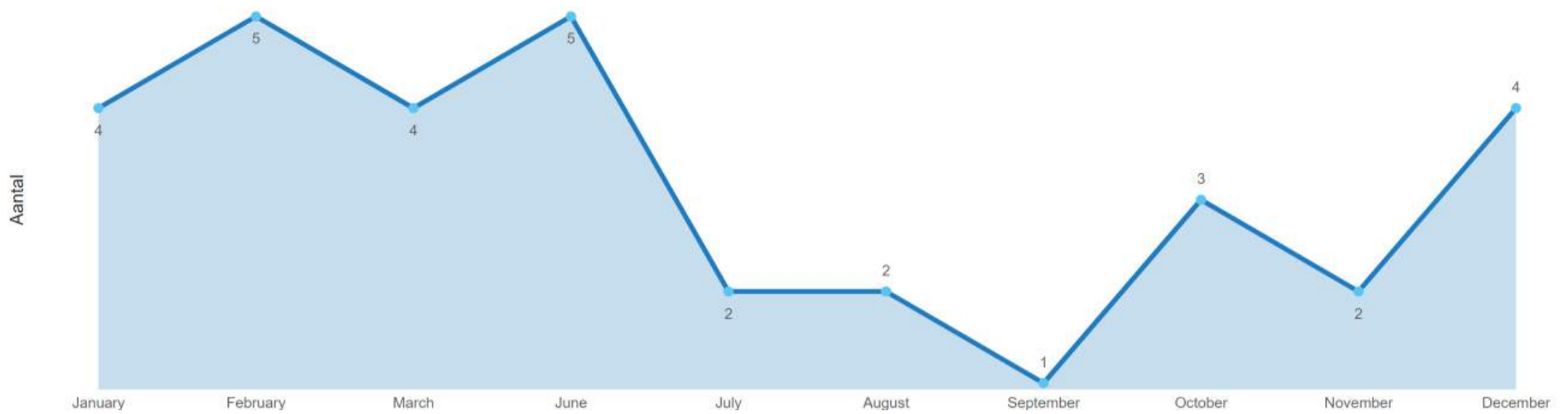
De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Als de klacht nog niet gekend is bij de stad, geeft de ombudsman de stad eerst de kans om de klacht op te lossen.

In 2021 waren er 2 meldingen bij de Vlaamse ombudsman voor de stad Halle. Deze meldingen werden uiteindelijk opgenomen en afgehandeld in eerste lijn, via de klachtencoördinator van de stad. Er werden geen klachten in tweede lijn opgenomen door de Vlaamse ombudsman in 2022.

Rapportage klachten

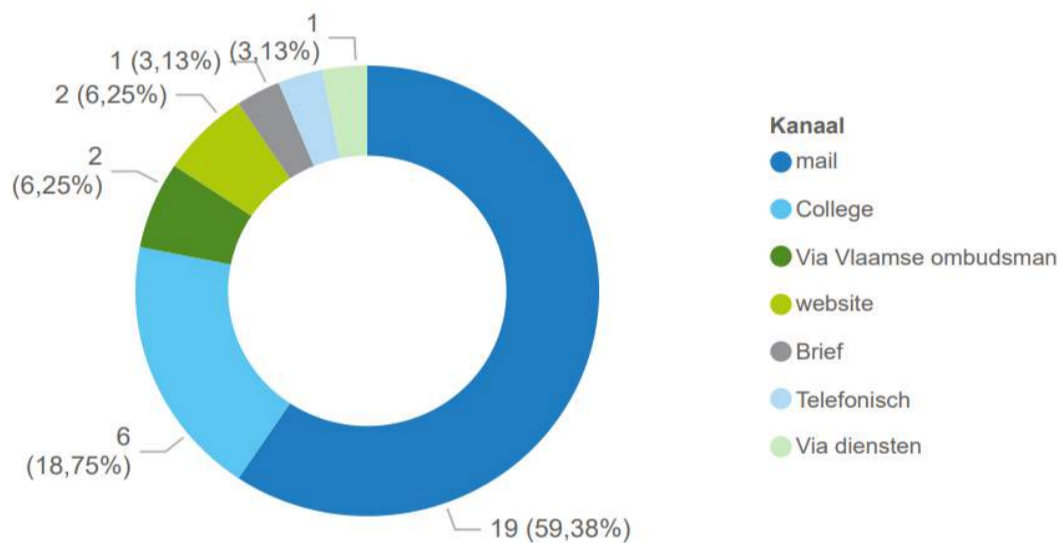
In totaal werden er in 2021 32 klachten behandeld. Op basis van de ontvangstdatum kunnen we concluderen dat de meeste klachten geregistreerd werden in het voorjaar.

Aantal klachten per maand (obv ontvangstdatum)



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, ongeveer 60%, ontvangen we via mail. Er zijn ook een aantal klachten die via de leden van het college worden bezorgd aan de klachtencoördinator.

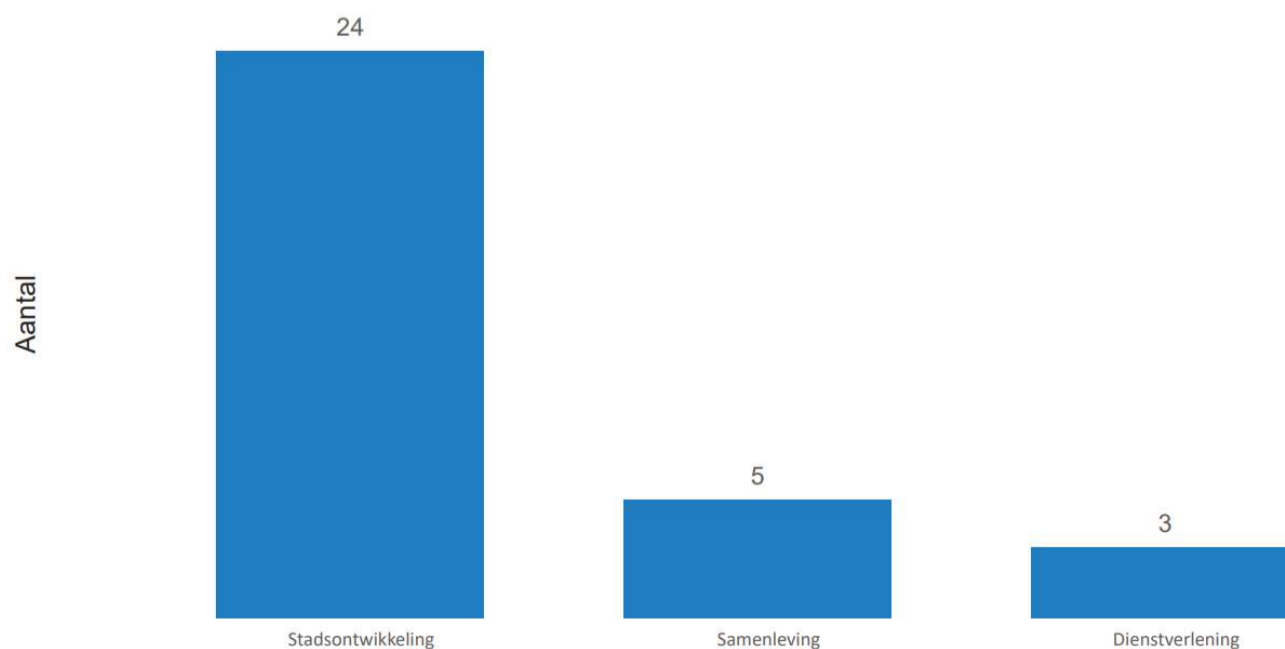
Aantal per kanaal



Voor 2021 werden er in totaal 32 klachten opgenomen en afgehandeld. Onderstaande een overzicht van het aantal klachten per sector.

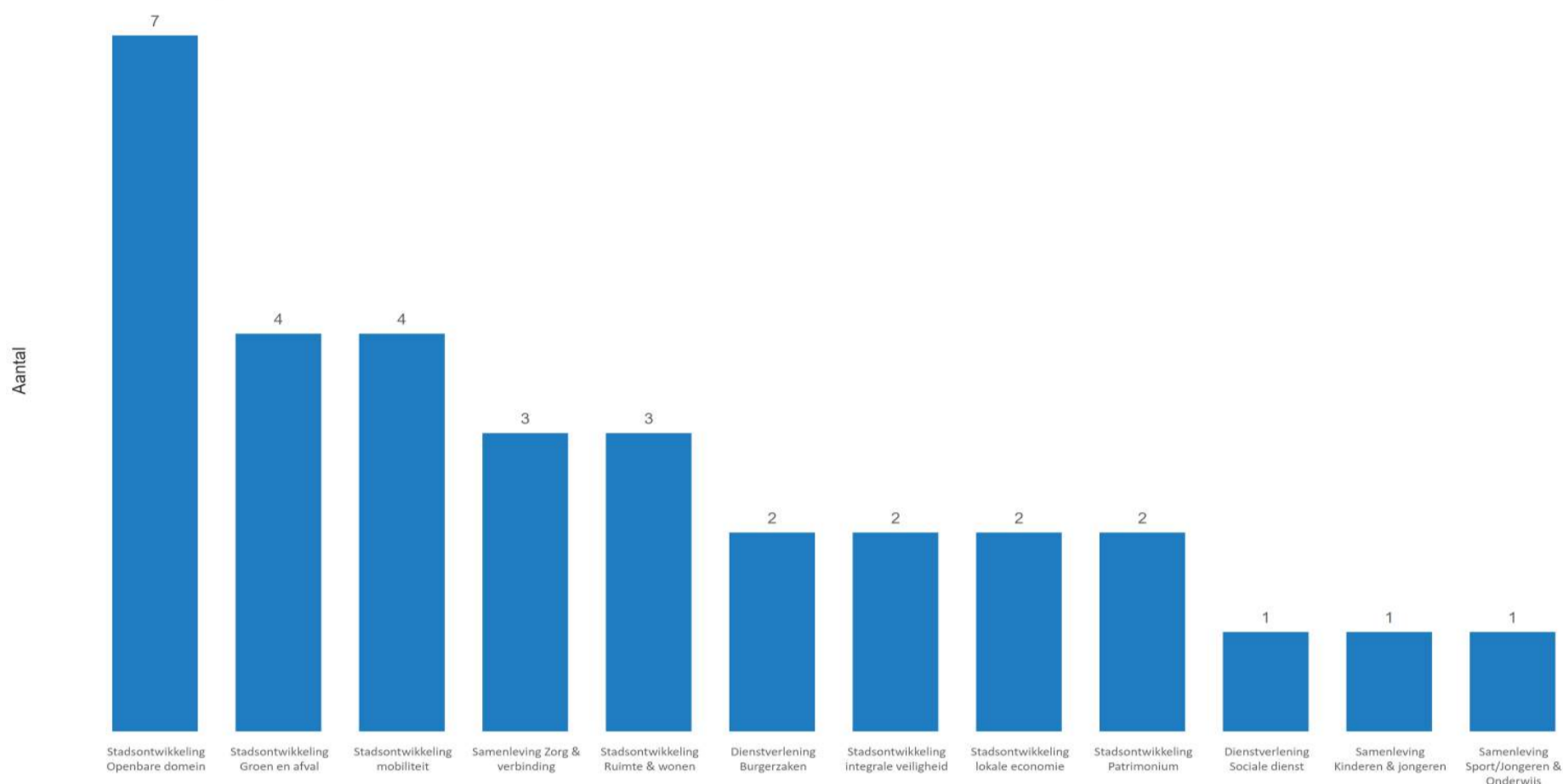
De meeste klachten, 24, betreffen materie vanuit de sector stadsontwikkeling.

Aantal klachten verdeeld per sector



Wanneer we dit verder uitsplitsen naar clusters zien we dat er voornamelijk klachten zijn omtrent thematieken binnen de cluster Openbare werken, Groen & afval en mobiliteit.

Aantal klachten verdeeld per sector



Inhoudelijke opmerkingen:

- ① De lancering van het Parkeerbeleid in 2021 is ook zichtbaar in de klachtenbehandeling. In totaal zijn er 5 klachten die gelinkt kunnen worden aan het nieuwe parkeerbeleid.
- ② Betreffende het doorgangsverbod thv de Nieuwstraat en de Volpestraat en de aandachtspunten inzake het openbaar domein in de Nieuwstraat ontvingen we in 2020 6 individuele klachten/opvolgingsvragen. Hiervoor werd een bemiddelingsgesprek tussen buurtbewoners, Burgemeester en betrokken schepenen opgestart door de klachtencoördinator. Deze klachtenbehandeling loopt ook verder in 2022. Ondertussen is er een participatietraject met de bewoners opgestart om samen tot een passende oplossing te komen.
- ③ 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 ook 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 is ook dit jaar zichtbaar binnen klachtenbehandeling, doch in mindere mate dan in 2020 waar er 8 klachten rechtstreeks gelinkt konden worden met de coronamaatregelen en/of gevolgen ervan. Dit jaar werden er 3 klachten in dit verband geregistreerd en zijn beiden gelinkt aan de opvolging van de coronamaatregelen. Het kaderen van de coronamaatregelen waren dan ook belangrijk in de afhandeling van deze klachten.

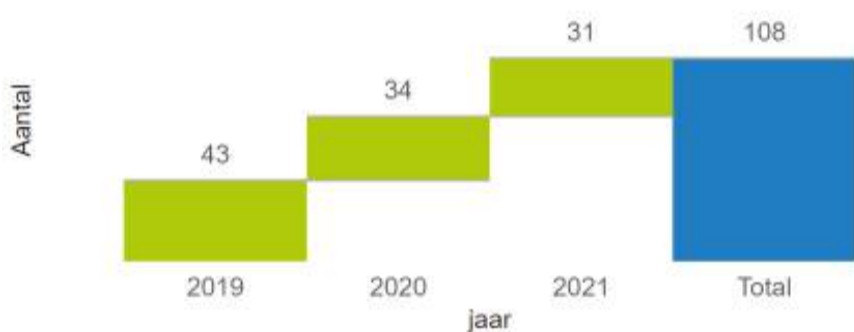
Concrete verbeteringen naar aanleiding van een klacht:

- ① Aangepast detectiesysteem voor het alarm op de OCMW site
- ② Loket kinderopvang: Bij overzetten van de oorspronkelijke aanvragen en aanvragen via het ‘oude’ loket werd de procedure verfijnd
- ③ Verfijnen van de procedures met de nutsmaatschappijen inzake communicatie bij specifieke werken
- ④ Verdere ingrepen inzake de veiligheid en zichtbaarheid thv de Heldenstraat
- ⑤ Parkeerplaatsen aan Huiskensveld worden ingetekend als shop & go plaats zodat bezoekers deze kunnen gebruiken voor kort parkeren

vb: om boodschappen af te zetten.

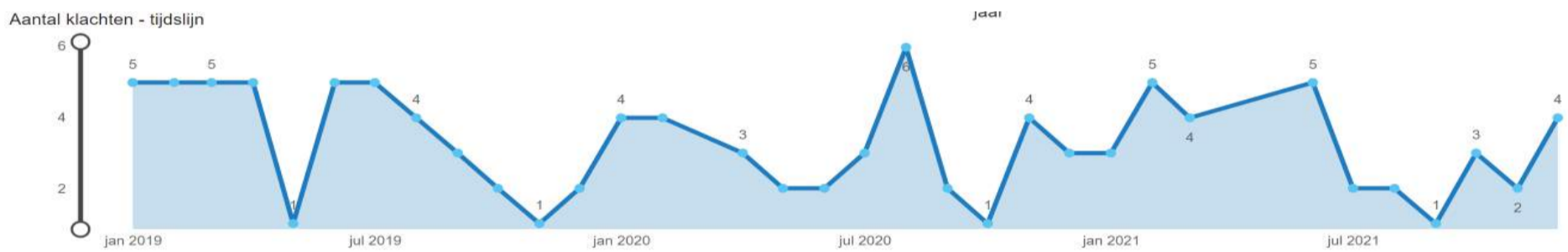
Het klachtenreglement werd opgestart in 2019 voor de geïntegreerde organisatie. We geven hieronder een overzicht weer van het aantal geregistreerde klachten in 2019, 2020 en 2021. In totaal zijn er 108 klachten geregistreerd en behandeld sinds de opstart van het klachtenreglement. Naar thema's toe is er geen overlap of opvallende gelijkenissen.

Aantal klachten per jaar



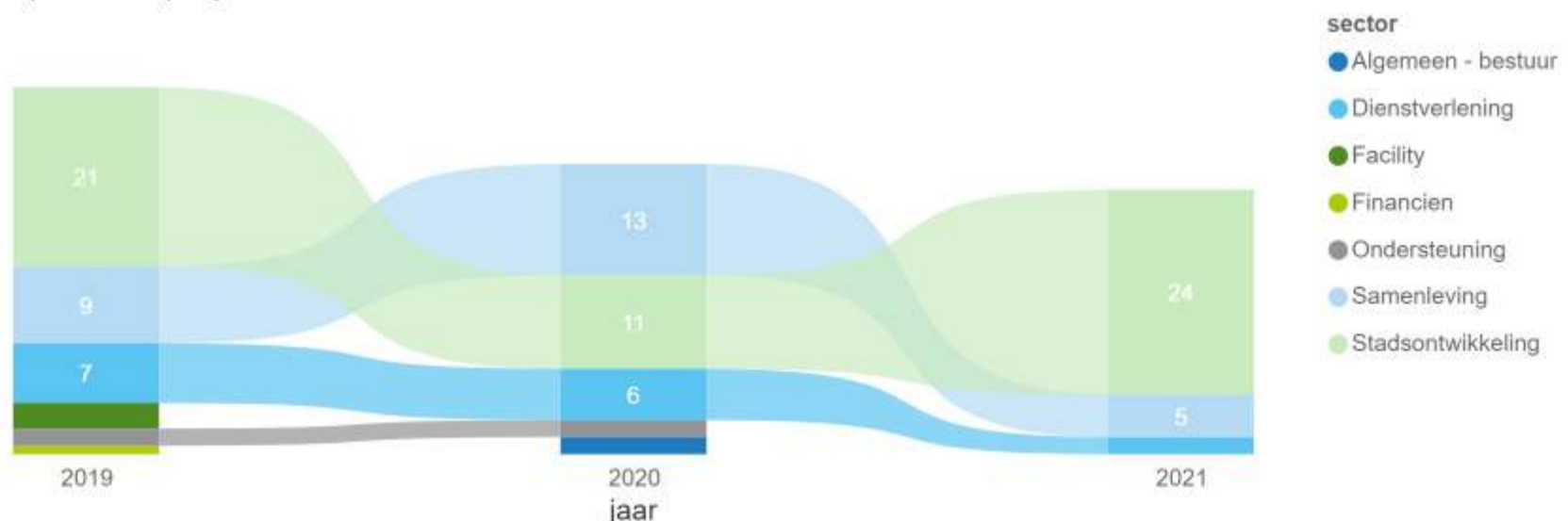
* Verschil van aantal klachten 2021 31 ipv 32 is te wijten aan de ontvangstdatum. Klacht werd afgehandeld en gerapporteerd in 2021

Wanneer we, op basis van de ontvangstdatum, de klachten uitzetten op een tijdslijn zien we ook geen opvallende golven.



We merken wel dat klachten voornamelijk thematieken betreffen die gelinkt kunnen worden aan de sector Stadsontwikkeling en Samenleving.

Aantal per sector per jaar



Rapportage dankbetuigingen en felicitaties

Voor 2021 werden er 21 dankbetuigingen en felicitaties geregistreerd (10 voor de sector samenleving, 8 voor de sector stadsontwikkeling, 2 voor de sector dienstverlening, 1 voor de sector ondersteuning). Voor samenleving zijn de meeste dankbetuigingen gelinkt aan onze zorgdiensten. We merken dat collega's meer dan de voorbijaande jaren de reflex hebben om felicitaties of dankbetuigingen te laten registeren. Toch is het nog geen automatisme voor de medewerkers om deze door te sturen naar de klachtencoördinator.

Keerbergen

JAARVERSLAG KLACHTENBEHANDELING

2021

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, jaar 2021.

JAAROVERZICHT KLACHTEN 2021

In 2020 werden door de klachtencoördinator 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.

In 2021 zijn er geen klachten ontvangen, enkel meldingen. Er waren geen tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsdienst.

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.

- ✓ De onthaalmedewerkers werden op de hoogte gebracht dat inwoners hun klachten/meldingen ook kenbaar kunnen maken via het e-formulier op de website, via het e-mailadres klachten@keerbergen.be

- 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.

- ✓ De klachtenprocedure in het huishoudelijk reglement bij de dienst voor onthaalouders werd aangepast.

- 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.

- ✓ Gezien het geringe aantal vergaderingen van het managementteam in het najaar 2021 en de drukke coronaperiode wordt een eerste overzicht voorgelegd aan het managementteam van 9 februari 2022. Het jaarverslag wordt voorgelegd aan de gemeente- en OCMW-raad van maart 2022.

MELDINGEN 2021

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 2021 zijn er via het e-klachtenformulier op de website 38 klachten ontvangen die werden geklasseerd onder meldingen.

De meeste meldingen hadden betrekking op terugkerende thema's, met als belangrijke nieuwkomer corona:

- Milieu: 9 (kerstbomen – ophaling PMD – sluikstorting - papierophaling – gele container – asbest - kappen boom bij buur – onderhoud beek – hondenweide)
- Knaagdierenbestrijding en rattenplaag: 2
- Ruimte: 13 (Waterleiding – herstelling klinkers – reinigen riolering – bouwovertreiding – speelstraat – opruimen rooien boom – opruimen hekken – beschadiging rioleringsputten – opruimen bladeren – verkeerssituatie – drinkbaar water – overhangende haag – reinigen straatkolken)
- Sociale dienst: 1
- Dierenwelzijn: 1 (loslopende hond)
- Coronamaatregelen: 1 (mondmaskers)
- Burgerzaken: 4 (eID 2x – wachttijd paspoort – paspoort)
- Klokken kerktoren: 1
- Maaien graskanten Dijlepad: 1 (voor Vlaamse Waterweg)
- Duurzaamheid: 3 (verkeer Nachtegalendreef)
- Fietsongeval: 1 (verzekering)
- Mobiliteit: 1 (verkeer Raambeekweg)

De melding ivm coronamaatregelen was afkomstig vanwege de genderkamer Vlaamse Ombudsdienst betreffende de adressering van de mondmaskers die de gemeente had verstuurd. De klacht kwam via de collega's op federaal niveau. Blijkbaar kwamen de mondmaskers toe op naam van de man. Dit is bij een vrouwelijke verzoeker fout overgekomen. Ze zag hierin een teken van genderongelijkheid.

Meldingen die worden ontvangen via het e-klachtenformulier worden onmiddellijk doorverwezen naar de betreffende dienst voor verdere afhandeling.

Keerbergen, januari 2022

Kortenberg

Overzicht klachten gemeente en Welzijnshuis (OCMW) Kortenberg 2021

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 op basis van het reglement inzake klachtenbehandeling 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

- 17 klachten die behandeld werden door de dienst Omgeving (Milieu+RO):
 - 1 vraag naar klachtenprocedure omgevingsvergunning (toegelicht)
 - 1 klacht over leegstandsbelasting (beleidsklacht)
 - 1 klacht over luchtvervuiling door houtstook (ongegrond)
 - 2 klachten over achtergebleven afval en geluidsoverlast bij openbare banken (sensibilisering / controle)
 - 1 klacht over mogelijke bouwovertreiding (handhavingsonderzoek)
 - 1 klacht over overlast door vogels (ongegrond)
 - 1 klacht over foutieve informatie in infoblad over snoeien (ongegrond)
 - 1 klacht over geluidsoverlast naar aanleiding van verbouwingswerken conform omgevingsvergunning (sensibilisering / controle)
 - 1 klacht over kosten voor regularisatie terwijl dienst volledige informatie heeft gegeven (ongegrond)
 - 1 klacht over hondenlosloopweide i.v.m. verkeers- en hondenpoepoverlast (sensibilisering / controle)
 - 1 klacht over overtreding verkavelingsvoorschriften door burens (ongegrond)
 - 1 klacht over gebrek aan ondersteuning bij aanvraag (ongegrond)
 - 2 klachten over wateroverlast door gebrekkige afvoer grondwater (onderzoek)
 - 1 klacht over gevaarlijk geplaatste prikkeldraad (handhaving)
 - 1 klacht over gebrek aan opvolging leegstand (controle)
- 9 klachten waarbij de klachtencoördinator tussenkwam, waarvan
 - 2 klachten over gebrek aan zout strooien in de straat (ongegrond)

- 1 klacht over telefonische onbereikbaarheid van de gemeentelijke diensten (excuses aangeboden, ongelukkige samenloop)
- 1 klacht over gebrek aan antwoord/behandeling eerder ingediende klacht (ongegrond)
- 1 klacht over hindernis over de weg waarvoor reeds eerder meldingen werden gedaan (controle)
- 1 klacht over een door de gemeente slecht onderhouden woning (ongegrond – verweer werd ongunstig beoordeeld door sanctionerend ambtenaar)
- 1 klacht over aanpak en organisatie infrastructuurwerken en gebrek aan reactie vanuit dienst (excuses / ongegrond)
- 1 klacht over de toegang tot/bereikbaarheid van een kerkhof (onderzoek / sensibilisering)
- 1 klacht over gewijzigde verkeerssituatie zonder (voorafgaande) communicatie aan bewoners en gebrekkige opvolging leegstand (werken uitgevoerd / sensibilisering / aandacht voor communicatie)
- 36 klachten die behandeld werden door de dienst Wegen & Groen:
 - 1 klacht over de gebrekkige toestand en het gebrekkige onderhoud van perceel naast beek (werken uitgevoerd)
 - 3 klachten over gebrekkig onderhoud beek (werken uitgevoerd)
 - 2 klachten over gebrekkig onderhouden rioolkolk (werken uitgevoerd)
 - 1 klacht over foutief geparkeerde wagen gemeentelijke dienst (sensibilisering)
 - 2 klachten over overlast door achterblijvend vuil na veegbeurt (excuses)
 - 1 klacht over schade aan het wegdek na doorgang zwaar verkeer
 - 2 klachten over slechte aanleg buurtweg zodat onbegaanbaar (excuses)
 - 1 klacht over telefonische onbereikbaarheid van de dienst tijdens noodweer (excuses)
 - 1 klacht over slechte staat wegdek (werken uitgevoerd)
 - 2 klachten over gebrekkig herstel wegdek na nutswerken (ongegrond)
 - 14 klachten over gebrekkig groenonderhoud (werken zelf of door aannemer uitgevoerd, 1 na controle ongegrond, 2 privé-eigenaar aangesproken)
 - 1 klacht over wateroverlast door gebrekkige drainagebuis (onderzoek)
 - 1 klacht over bedeling zandzakjes bij noodweer (onderzoek)
 - 1 klacht over gebrek aan toezicht op onderhoud afvoergoot (ongegrond)
 - 1 klacht over geluidshinder door kabelberm (ging om tijdelijke berm, intussen verwijderd)
 - 1 klacht over foutieve vermelding e-mailadres op de website (rechtgezet)
 - 1 klacht over gebrekkig onderhoud kerkhof
- 9 klachten die behandeld werden door de dienst Mobiliteit:
 - 1 klacht over afvalinzameling in schoolomgeving en gevolgen voor verkeersveiligheid (ongegrond)
 - 1 klacht over schade en ongemak door paaltjes op het voetpad (begrip / ongegrond)
 - 2 klachten over te hoge snelheid in een straat (controle en o.b.v. resultaten snelheidsbeperkende maatregelen)
 - 2 klachten over boete na registratie door ANPR-camera (toelichting / ongegrond)
 - 1 klacht over fietsveiligheid op weg naar school (sensibilisering / controle)
 - 1 klacht over signalisatiebord voorrang van rechts (ongegrond)
 - 1 klacht over foutief parkeren buurtbewoners (ongegrond)
- 2 klachten die behandeld werden door de dienst Ondernemen:
 - 1 klacht over aanhoudend geluidsoverlast door opstellende marktkramer (besproken met marktkramer)
 - 1 klacht over geluidsoverlast door coronaterras horecazaak (ongegrond / besproken met ondernemer)
- 1 klacht die behandeld werd door het afdelingshoofd grondgebiedzaken: (geluids)overlast op naburig plein en hinderbeperkende maatregelen (overleg)

- 2 klachten die behandeld werd door de dienst Sport:
 - 1 klacht over gebrek aan reactie op vraag naar werken aan sporthal (excuses gebrekkige terugkoppeling / ongegrond)
 - 1 klacht over toegankelijkheid loopweginrichting en controle op wangebruik (controle en onderzoek)
- 3 klachten die behandeld werd door de dienst Burgerzaken:
 - 1 klacht over telefonische onbereikbaarheid van de dienst (excuses)
 - 1 klacht over uitbetaling geschenkbonnen (uitgevoerd)
 - 1 klacht over lange wachttijden voor inplannen afspraak rijbewijs (uitgevoerd)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst onderwijs: geluidsoverlast door muzieklessen met open raam (vraag om begrip wegens gevolg van naleving coronamaatregelen)
- 1 klacht die behandeld werd door de jeugddienst: gebrekkige informatie speelstraat (ongegrond)
- 3 klachten die behandeld werd door de dienst Infrastructuurprojecten:
 - 1 klacht over afhandeling onteigening (uitgeklard)
 - 1 klacht over gebrekkige communicatie rond infrastructuurwerken (ongegrond)
 - 1 klacht over gebrekkige staat fiets- en voetpad (communicatie planning infrastructuurwerken)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Evenementen: gebrekkige communicatie en signalisatie wielervedstrijd en bijgevolg onterechte boete(s) (onderzoek)
- 2 klachten die behandeld werd door de dienst Financiën:
 - 1 i.v.m. brieven en aanmaningen worden ontvangen op foutieve adres (excuses en rechtzetting)
 - 1 i.v.m. laattijdige terugbetaling kosten EcoWerk (rechtzetting)
- 39 klachten overgemaakt aan derden:
 - 5 aan EcoWerk (3 i.v.m. afvalinzameling, 1 i.v.m. gebrekkige infrastructuur containerpark, 1 i.v.m. klantvriendelijkheid)
 - 2 aan Agentschap Wegen en Verkeer:
 - 1 i.v.m. (groen)onderhoud bushalte
 - 1 i.v.m. kappen van bomen zodat mountainbikeroute niet/moeilijk bereikbaar
 - 1 aan De Watergroep (i.v.m. nutswerken)
 - 1 aan Eandis (i.v.m. gebrekkig herstel voetpad na werkzaamheden)
 - 3 aan Fluvius (i.v.m. schade door werken aan of gebrekkige straatverlichting)
 - 9 aan de verantwoordelijke van het Vaccinatiecentrum:
 - 1 i.v.m. onverwacht langer wachten dan 15 minuten na vaccinatie
 - 3 i.v.m. lange wachtrijen en niet respecteren van coronamaatregelen (afstand en ontsmetten)
 - 2 i.v.m. vermoeden van voorkeursbehandeling in vaccinatie-uitnodigingen
 - 1 i.v.m. weergave CST
 - 1 i.v.m. gebrek aan beschikbare vrije momenten voor afspraak vaccinatie
 - 1 i.v.m. opvolging verzet tegen vaccinatie
 - 1 aan aannemer (i.v.m. werfhekken die na werken onnodig zijn blijven staan)
 - 4 aan verzekering (1 i.v.m. beschadiging wagen door omgevallen verkeersbord, 3 i.v.m. lichamelijke schade na val door gebrekkig wegdek)
 - 10 aan politie HerKo (2 i.v.m. kaartjes aan de ruit van auto(ver)kopers, 1 i.v.m. sluipverkeer, 2 i.v.m. geluidsoverlast, 4 voor burenbemiddeling, 1 i.v.m. brute politiecontrole minderjarige)
 - 1 aan een particuliere bouwheer (i.v.m. (geur)hinder door (nog) niet aangesloten te zijn op riolering)
 - 1 aan Telenet (i.v.m. communicatie en uitvoering bekabelingswerken)
 - 1 aan bPost voor laattijdige postbedeling
- 3 klachten die niet rechtstreeks werd doorgestuurd naar derden:
 - 1 i.v.m. Europese wetgeving (afleveren internationaal rijbewijs)

- 1 i.v.m. wateroverlast door gebrekkig onderhoud waterloop → doorverwezen naar provincie
- 1 i.v.m. procedure na uitdrijving -> doorverwezen naar gerechtsdeurwaarder

Welzijnshuis (OCMW)

- 2 klachten over gebrekkig onderhoud ouderenwoning (werken uitgevoerd)
- 1 klacht over gebrekkige communicatie over niet-opdagen poets hulp (excuses)

Via Lokale Kamer Vlaamse Ombudsdienst

- 1 klacht over slechte staat naburig plein en verstopte riolering (behandeld door diensten ondernemen, wegen en groen, omgeving en politie)
- 1 klacht over het onafgewerkt achterlaten van een afsluitdeksel na werken aan waterleiding (doorgestuurd naar De Watergroep voor behandeling)
- 1 klacht over de slechte staat van een fietspad (behandeld door dienst Infrastructuurprojecten: timing werken gecommuniceerd)
- 1 klacht over factuur De Watergroep (doorgestuurd naar De Watergroep voor behandeling)

Klachtenkanalen

De gebruikte kanalen via dewelke klachten de gemeente bereikten zijn:

1. E-mail: 89
2. Klachtenformulier op de gemeentelijke website kortenberg.be: 39
3. Brief: 4
4. Telefoon: 2 (klacht moet volgens klachtenreglement schriftelijk worden ingediend)

Aanbevelingen en reflecties

- Het grootste deel van de klachten betrof in 2021 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. 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 in 2020 was dat in de tweede jaarhelft dubbel zo veel klachten werden ingediend als in de eerste jaarhelft. Dat is in 2021 niet het geval; de klachten zijn gelijkmatig verspreid over de maanden van het jaar.
- In 2021 werd de grootste meerderheid van de klachten via e-mail gemeld. Slechts een derde via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. 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, heldere communicatie over (geplande) werkzaamheden en een snelle opvolging van vragen en dossiers in het algemeen is nodig.
- Net zoals in 2019 en 2020 was ook in 2021 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 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 (EcoWerf, politie,

nutsmaatschappijen, ...) 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.

Kortrijk

1. Klachten ontvangen via Meldpunt 1777

Stad Kortrijk zet volop in op een slimme en snelle dienstverlening.

Het Meldpunt 1777 draagt hiertoe bij. Iedere burger, ondernemer of bezoeker kan onze stad via één contactpunt bereiken voor informatie, meldingen, wensen en klachten.

Dit kan via het gratis nummer 1777, via e-mail, via het webformulier, via Mijn Burgerprofiel, per brief of een bezoek.

Het Meldpunt 1777 is het platform waar we de contacten en bijhorende meldingen registreren en opvolgen. De onthaalmedewerkers van 1777 wijzen de meldingen na registratie toe aan de juiste stadsdiensten. De meldingen worden op een uniforme manier opgevolgd. Iedere statuswijziging in de opvolging genereert een kwalitatieve en transparante communicatie naar de burger.

Klachten over onze dienstverlening volgen dezelfde procesflow.

We communiceren open en transparant met de burger, en bekijken of we onze dienstverlening structureel kunnen verbeteren.

Als er sprake is van ongenoegen of onvrede, registreren we deze melding onder de noemer van 'klacht'.

De onthaalmedewerker 1777 kent de klacht toe aan een stadsteam voor verdere opvolging.

2. Klachtenbehandeling

2.1. INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Een melding wordt een eerstelijns klacht als de melder geen gehoor vindt bij het stadsteam of als hij zich fout behandeld voelt. Er is ontevredenheid bij de burger. De interne klachtenbehandelaar neemt de klacht over.

De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht vanuit een objectief standpunt, en bekijkt welke stappen reeds zijn ondernomen, en of er nog ruimte is voor een oplossing.

2.2. DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst neemt het dossier over als blijkt dat de klacht complex is, als de klacht de stadsorganisatie overschrijdt, de stad geen objectieve rol kan spelen in de bemiddeling We spreken hier van tweedelijns klachten.

Stad Kortrijk heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst vervult de rol van 'lokale' externe klachtenbehandeling, en vormt het sluitstuk van de informatiefunctie en de interne klachtenbehandeling.

2.3. SAMENWERKING

Sinds september 2021 is de interne werking binnen de Vlaamse Ombudsdienst gewijzigd. Omwille van deze wijziging is er een nieuw e-mailadres, nl.kortrijk@vlaamseombudsdienst.be.

De Vlaamse Ombudsdienst beheert deze mailbox. Dit houdt in dat de melder zijn klacht rechtstreeks stuurt naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De interne klachtenbehandelaar bezorgt aan de Vlaamse Ombudsman de klachten waarvoor we geen interne oplossing vinden die de burger tevreden stelt. De eerstelijns klacht wordt in dit geval een tweedelijns klacht.

De Vlaamse Ombudsman verwerkt de klachten op volgende manier:

- Als de klacht niet gegrond is, handelt de Vlaamse Ombudsman de klacht af en communiceert met de melder.
- Als Stad Kortrijk niet bevoegd is, behandelt de Vlaamse Ombudsman de klacht (eventueel met de bevoegde instantie) en communiceert met de melder.
- Een eerstelijns klacht wordt doorgestuurd naar Stad Kortrijk voor behandeling, dit via de interne klachtenbehandelaar.
- Een tweedelijns klacht wordt behandeld door de Vlaamse Ombudsman. De Vlaamse Ombudsman bekijkt met de organisatie of er een oplossing mogelijk is.

De burger kan nog steeds zijn klacht indienen via het Meldpunt, waar de onthaalmedewerker deze klacht registreert, zodat de desbetreffende stadsdienst of interne klachtenbehandelaar deze eerstelijns klacht kan behandelen.

3. Enkele cijfers

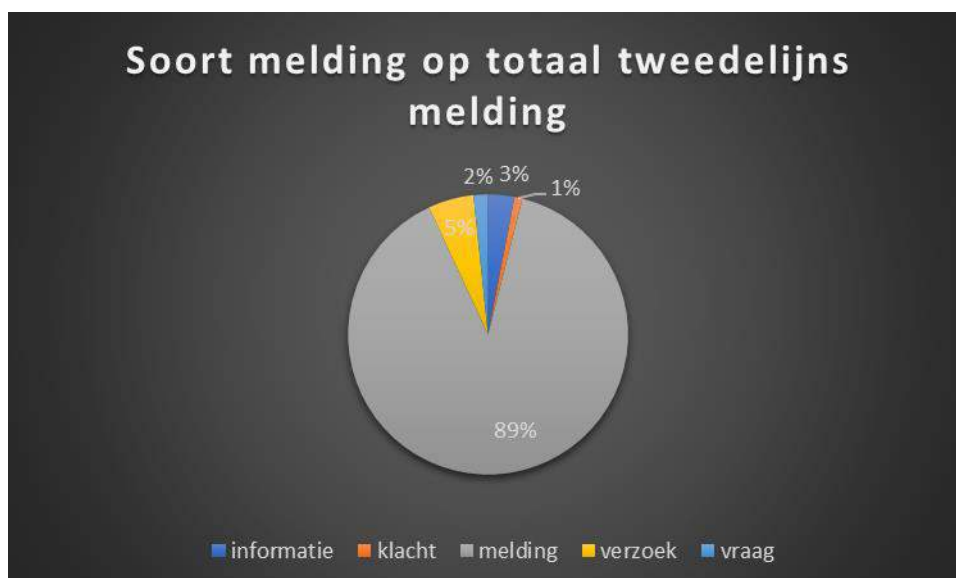
3.1. AANTAL MELDINGEN

De onthaalmedewerker 1777 registreert ieder contact met de inwoner, bezoeker of ondernemer in het Meldpunt. In 2021 waren er in **totaal 80.445 meldingen**.

Binnen 1777 werden **64.990 eerstelijns meldingen** behartigd, waarvan 91,5% telefonisch.

In 2021 verwerkte het Meldpunt 1777 **15.455 tweedelijns meldingen** (status quo met 2020). Voor deze meldingen is er een tussenkomst nodig van deskundigen binnen een stadsteam of meldingen die bestemd zijn voor een partner van Stad Kortrijk (bijv. IMOG, PZ Vlas, ...)

3.2. SOORT MELDING



Binnen de tweedelijns meldingen merken we op dat:

- 89% van de meldingen in 2021 effectief als 'melding' geregistreerd werden. De burger liet weten aan de stad dat hij een 'onregelmatigheid' opmerkte bijv. sluikestort, schade aan een monument, De desbetreffende stadsdienst volgde de melding op, en ging over tot uitvoering of afhandeling.
- 10% van de tweedelijns meldingen een mix van vragen, verzoek of verstrekken van informatie waren. De desbetreffende dienst pikte deze meldingen op, en gaf de burger een antwoord op zijn vraag of ging na of de stadsdienst kon ingaan op het verzoek.
- slechts 1% van de tweedelijns meldingen als klacht geregistreerd werden. De klacht werd opgevolgd binnen de desbetreffende dienst.

3.3. KLACHTEN

161 van de tweedelijns meldingen werden als klacht beoordeeld. Dit is ongeveer de helft van vorig jaar (295 klachten in 2020). De daling is vermoedelijk te wijten zijn aan verschillende zaken, nl. een minder grote impact van COVID-19; het minder snel registreren van een melding als klacht.

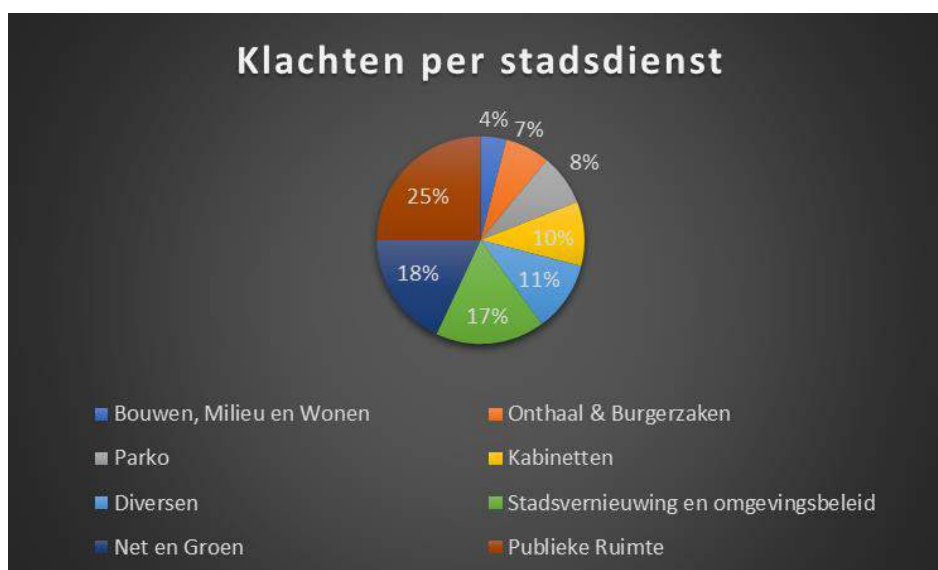
Een juiste registratie van de soort melding kan een aandachtspunt zijn. Het belangrijkste is dat we zo snel mogelijk met de melding of klacht aan de slag gaan, en de burger een oplossing aanreiken of antwoord bieden.

41 klachten werden toegekend aan de **interne klachtenbehandelaar**. Burgers namen zelf contact op via de verschillende kanalen om hun ontevredenheid te uiten over een bepaalde handeling of incorrecte uitvoering binnen de stad.

17 klachten vielen **niet** onder **onze bevoegdheid**. Deze werden doorgestuurd naar de juiste externe partner (bijv. IMOG, Politie).

Voor de overige **103 klachten** werd er in de **stadsteams** naar een oplossing gezocht, al dan niet in samenwerking met de interne klachtenbehandelaar.

3.4. KLACHTEN ONDERVERDEELD PER STADSDIENST



- **Bouwen, Milieu en Wonen** kreeg 4 klachten over vergunningen en mobiliteit.
- 7 klachten handelden over de dienstverlening van **Onthaal en Burgerzaken** o.a. over de duur en logheid van de administratieve procedures, de service, ...
- Er werden 8 meldingen als klacht geregistreerd voor de behandelaarsgroep **Parko**. Dit gaat voornamelijk over betwistingen over naheffingen, fout parkeren, bewonersvergunningen, ...
- Aan onze **Kabinetten** werden 10 klachten gericht. Dit zijn meestal klachten bestemd voor onze stadsdiensten, of handelen over beslissingen/keuzes waar de burger misnoegd over is bijv. reservatiesysteem in de recyclageparken.
- 11 klachten zijn gecategoriseerd onder de groep **Diversen**. Onder de groep Diversen zitten verschillende diensten zoals Bestuurszaken, Communicatie, Sport, Kinderen en Jongeren en Evenementen. Dit zijn maximum drie klachten per dienst.
- 18 klachten werden gericht aan diensten binnen **Stadsvernieuwing en omgevingsbeleid**. De burger is voornamelijk bezorgd over de verkeerssnelheid in zijn straat, alsook de verkeersveiligheid bij openbare werken, of duiding waarom bijv. verbodsborden niet kunnen geplaatst worden.
- **Net en Groen** ontving in 2021 19 klachten. De inhoud van deze klachten gaan hoofdzakelijk over het groenonderhoud (grachten, bermen, bomen, ...), sluikestort, de omruiling van de huisvuilzakken en het recyclagepark (op afspraak).
- **Publieke ruimte** behandelde in 2021 26 klachten in verband met de slechte staat van voetpaden of gemeentewegen, rioleringen of wateroverlast.

Voor een 5-tal klachten werd het advies ingewonnen van de Vlaamse Ombudsdienst zodat de interne behandelaar op weg werd geholpen om de klacht verder af te handelen. Bij een 2-tal klachten werd er overgegaan tot plaats bezoek van de Vlaamse Ombudsman voor verdere bemiddeling.

Zoals eerder aangegeven is het e-mailadres van de Ombudsman gewijzigd (zie 2.3.). Via het nieuwe e-mailadres kan de burger zijn klacht rechtstreeks naar de Vlaamse Ombudsdienst sturen. De Vlaamse Ombudsman neemt iedere klacht onder de loep, en stuurt de klacht door naar de interne klachtenbehandelaar als het een eerstelijns klacht betreft.

De Vlaamse Ombudsman behandelt de klacht zelf als blijkt dat de burger niet akkoord is met de oplossing van zijn klacht vanuit de stad. De Vlaamse Ombudsman houdt de interne klachtenbehandelaar op de hoogte om te kijken of er toch een andere oplossing mogelijk is.

4. Actiepunten in 2022

- Een belangrijk actiepunt voor 2022 is het **proces van klachtenbehandeling te optimaliseren**.

Een klacht kan een melding zijn van een burger die gewoon op zoek is naar een oplossing of tussenkomst van de stad, maar evolueert naar een klacht als de burger ontevreden is met de tussenkomst of oplossing van de stad.

In de hoeveelheid van meldingen is het noodzakelijk dat de onthaalmedewerkers weten wanneer een melding beter geregistreerd wordt als klacht. Deze registratie heeft een impact op de procesflow binnen onze organisatie.

De interne klachtenbehandelaar krijgt in dit nieuwe proces meer inzicht in de klachten die we ontvangen via het Sociaal Huis, de woonzorgcentra, ... zodat deze klachten doorstromen naar het Meldpunt.

- De **doorlooptijd** van een klacht moet beperkt zijn in de tijd binnen iedere stadsdienst. Advies inwinnen en kort op de bal spelen zijn de kernwoorden.
- Het belangrijkste aandachtspunt is een **transparante en duidelijke communicatie** binnen deze procesflow. Dit geldt zowel voor de communicatie naar de burgers, als intern tussen de verschillende stadsdiensten.

Een goede communicatie geldt zowel voor klachten als meldingen. Binnen het traject 'Optimalisatie van het Meldpunt' besteden we de nodige tijd aan communicatie, alsook aan de opvolging en wijzigen van statussen binnen iedere melding.

Omgaan met klachten is voor veel medewerkers een uitdaging, en vaak is er een terughoudendheid. De medewerkers weten niet goed hoe ze met een klacht moeten omgaan. Het bezorgt hen een zekere angst, en zien de klacht als een frustratie van de burger. Terwijl we een klacht als een opportuniteit mogen zien om onze dienstverlening te verbeteren.

- De **interne klachtenbehandelaar** kan hier een belangrijke rol in spelen, nl. het ondersteunen van de collega's in het behandelen van klachten. Dit kan een **coachende rol** alsook een **coördinerende rol** zijn.
- De **interne klachtenbehandelaar** is een **onafhankelijke, neutrale partij** binnen de organisatie die de stadsdienst aanstuurt in het opvolgen van de klacht, die advies of aanbevelingen geeft en die zicht heeft op de communicatie naar de burger.

Een **denkoefening** in 2022 kan zijn hoe we verder binnen de organisatie willen omgaan met interne klachtenbehandeling of **klachtenmanagement**. Klachtenmanagement is een specialisme binnen een organisatie. We moeten ons de vraag durven stellen of interne klachtenbehandeling thuis hoort bij 1777.

- Er kunnen **opleidingen** georganiseerd worden hoe we **omgaan met klachten** binnen onze organisatie. We ondersteunen onze medewerkers in het behandelen van klachten.
- **Rapportages en analyses** op regelmatige basis zijn noodzakelijk binnen de interne klachtenbehandeling. Aan de hand van deze resultaten kunnen we op zoek gaan naar **structurele oplossingen**, bouwen we verder aan **klantgerichte dienstverlening** en **signaleren** we vroegtijdig mogelijke **knipperlichten** binnen onze dienstverlening.
- Er is **per semester** een **overleg** tussen de **interne klachtenbehandelaar** en de **Vlaamse Ombudsdienst** in functie van de opvolging van de klachten binnen de organisatie, het inwinnen van advies, het uitwisselen van gedachten.
- In het **intern klachtenrapport** van 2022 willen we opnemen wat de **evolutie** is. Aan de hand van een evolutie zien we of klachten dalen of stijgen binnen bepaalde stadsdiensten of op bepaalde domeinen.

Melle

KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE MELLE – JAARRAPPORT 2021

1. Inleiding

Artikel 302 van het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert.

Verder stipuleert artikel 303 §1 van ditzelfde decreet dat het systeem van klachtenbehandeling wordt georganiseerd op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

De gemeenteraad heeft in zitting van 20 februari 2017 een reglement met betrekking tot de klachtenbehandeling vastgesteld. Dit reglement sluit aan bij de doelstelling van de gemeente om een goede dienstverlening te verzekeren. Dit reglement werd op 17 mei 2021 aangepast ingevolge de samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst.

Behalve het verbeteren van de relatie tussen burgers en gemeente, en het trachten snel en eerlijk afhandelen van klachten van burgers in verband met een door de gemeente al dan niet verrichte handeling of prestatie, is ook het 'leren uit klachten' een hoofddoelstelling van het klachtenbehandelingsreglement.

In artikel 303 §3 van het decreet over het lokaal bestuur wordt vooropgesteld dat de algemeen directeur jaarlijks rapporteert aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.

2. Klachtenrapport

In 2021 werden in totaal 6 klachten geregistreerd.

2 klachten werden via mail ingediend, 3 klachten via het klachtenformulier dat raadpleegbaar is op de gemeentelijke website, en 1 klacht via de Vlaamse Ombudsdienst.

Klacht nr. 1

Een inwoner klaagt over de slechte staat van het wegdek in de Guido Gezellestraat. Door de diepliggende rioolputten heeft betrokkene reeds tweemaal een platte band opgelopen.

In antwoord op deze klacht wordt aan betrokkene gemeld dat het college van burgemeester en schepenen zich zal buigen over deze problematiek. De inwoner zal op de hoogte worden gebracht van de volgende stappen.

Klacht nr. 2

Een inwoner klaagt over schade aan de haag door de aanwezigheid van strooizout in de grond.

Er wordt schriftelijk geantwoord dat deze klacht is doorgestuurd naar de technische dienst voor verdere standpuntbepaling. Er wordt betrokkene aangeraden om contact op te nemen met de

verzekeringsmaatschappij om de gemeente officieel in gebreke te stellen voor desbetreffende schade aan de haag met het oog op het bekomen van een schadevergoeding.

Klacht nr. 3

Een inwoner klaagt erover dat het voetpad in de Proefhoevestraat, ter hoogte van het kruispunt met de Geraardsbergsesteenweg, wordt overgroeid door takken van bomen en struiken.

Er wordt geantwoord dat de werfcontroleur ter plaatse is geweest om zich te vergewissen over de toestand. De bewoner in kwestie is hierover aangesproken en zal binnen 2 à 3 weken het nodige doen om de overhangende takken te snoeien.

Klacht nr. 4

Een inwoner dient klacht in over de gewijzigde parkeersituatie voor de woning, waardoor er dagelijks discussies ontstaan met bestuurders die gedeeltelijk voor de oprit geparkeerd staan.

Er is geantwoord aan de inwoner dat de parkeersituatie zal worden onderzocht.

Klacht nr. 5

Een inwoner klaagt over de onvriendelijke behandeling door een lid van het gemeentepersoneel.

Er worden schriftelijk excuses aangeboden aan de klager. De boodschap die werd gebracht is correct, maar de manier waarop wordt ten zeerste betreurd.

Klacht nr. 6

Een inwoner klaagt via de Vlaamse Ombudsdienst over de onvriendelijke behandeling door een lid van het gemeentepersoneel. Aan een eerdere telefonische melding hierover werd geen gevolg gegeven. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt informatie over de bevindingen.

Er wordt schriftelijk geantwoord aan de Vlaamse Ombudsdienst dat er effectief geen gevolg is gegeven aan de eerdere telefonische melding over deze onvriendelijke behandeling. Er wordt betreurd dat het gesprek tussen klager en personeelslid niet op een constructieve manier is afgerond. Er zal blijven worden ingezet om de werking op elk punt te optimaliseren en het verbeteren van een klantgerichte aanpak maakt hiervan essentieel deel uit.

Opwijk

Jaarverslag Klachtenbehandeling 2021

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>	6
<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 2021	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>	11
<i>Gemiddelde doorlooptijd van klachten</i>	11
<i>Klachten toezichthoudende overheid</i>	11
<i>Intradura</i>	11
<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 klachtenbetrekking 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 wel degelijk 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 doorverwezen. Meldingen worden ingebracht in het programma 3P. De koppeling tussen de gemeentelijke website en 3P zodat meldingen rechtstreeks kunnen doorstromen naar 3P werd onderzocht maar een koppeling bleek niet mogelijk zonder overstap naar een nieuw softwaresysteem.

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. In 2021 werd de procedure nogmaals doorgenomen met de diensthoofden. Bovendien werden eind 2021 de eerste stappen gezet om een overstap te maken naar een nieuw programma dat de volledige workflow achter meldingen en klachten in kaart kan brengen.

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 2021 registreerden we 73 ontvankelijke klachten, 26 klachten werd beoordeeld als niet-ontvankelijk. Dit laatste betekent dat ze geen betrekking hebben op of geen link hebben met de gemeentelijke dienstverlening. Het Agentschap Binnenlands Bestuur registreerde 4 klachten met betrekking tot Opwijk. Er werd 1 taalklacht geregistreerd.

	Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	ABB	Taalklachten
2019	45	3	6	1
2020	50	9	1	2
2021	73	26	4	1

Het totaal aantal klachten stijgt in 2021 opnieuw, al zit de stijging voornamelijk in het aantal 'onontvankelijke' klachten. De analyse van de klachten staat verder in dit document.

Klachten behandelen

Bemiddeling en oplossingen centraal

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

Samenwerking

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

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

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

Tijdige en verstaanbare klachtenbehandeling

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

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 2021 gebeurde dit te beperkt omdat de communicatiedienst op halve kracht draaide. Deze doelstelling werd wel opgenomen in de doelstellingen voor 2022.

Jaarlijkse rapportage

De ombudsman bezorgt het bestuur jaarlijks een overzicht van de tussenkomsten via de gemeentelijke klachtencoördinator. Samen met het overzicht van de eerstelijnsklachten 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 2021

Ontvankelijk versus onontvankelijk

In 2021 werden 26 klachten onontvankelijk verklaard. In het algemeen reglement Klachtenopvolging staat duidelijk beschreven welke klachten onontvankelijk zijn:

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. De klacht is niet-ontvankelijk als deze:

- 1° anoniem is ingediend.
- 2° alleen mondeling is ingediend.
- 3° het voorwerp is van een gerechtelijke procedure.
- 4° gaat over zaken waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is.
- 5° gaat over zaken waarbij de klager geen belang kan aantonen.
- 6° al eerder werd ingediend en ongegrond werden bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht.
- 7° betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- 8° zoals vermeld in artikel 1, buiten het toepassingsgebied van dit reglement vallen.
- 9° niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden

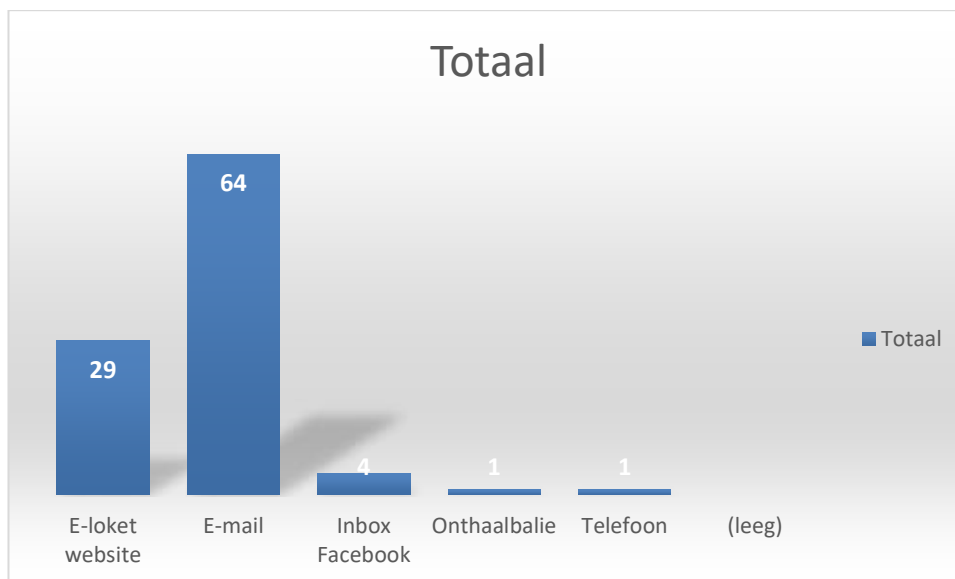
Kanaal

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 Facebook/Hoplr, via het e-mailadres klachten@opwijk.be of

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

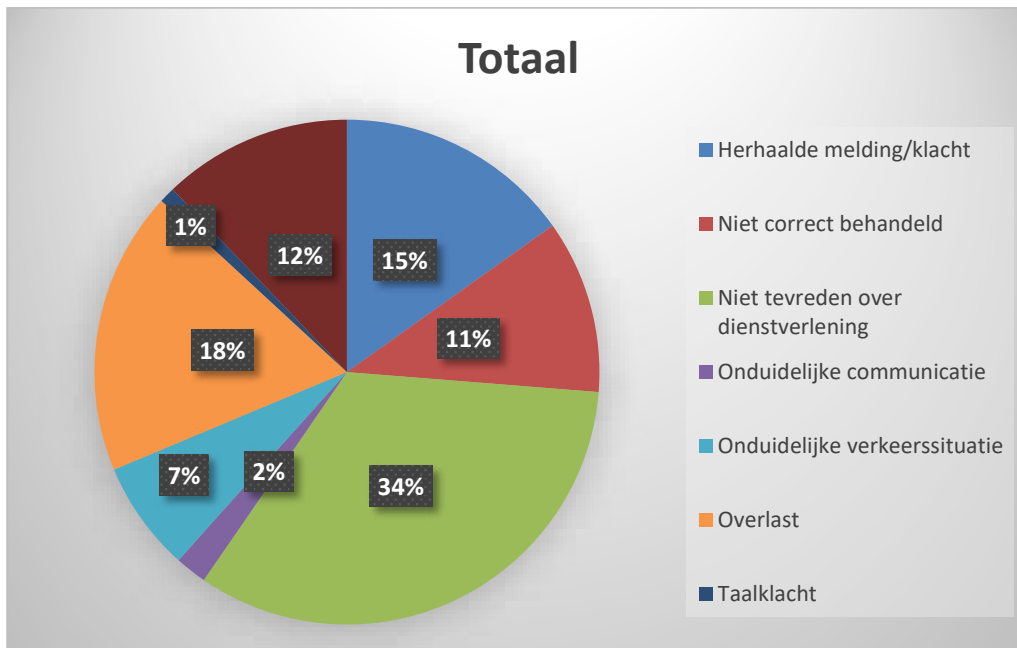
Voor het eerst merken we dat klachten ook binnen stromen via sociale media zoals Facebook en Hoplr. Hier merken we dat de drempel om een klacht of melding te doen, veel lager is geworden.

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

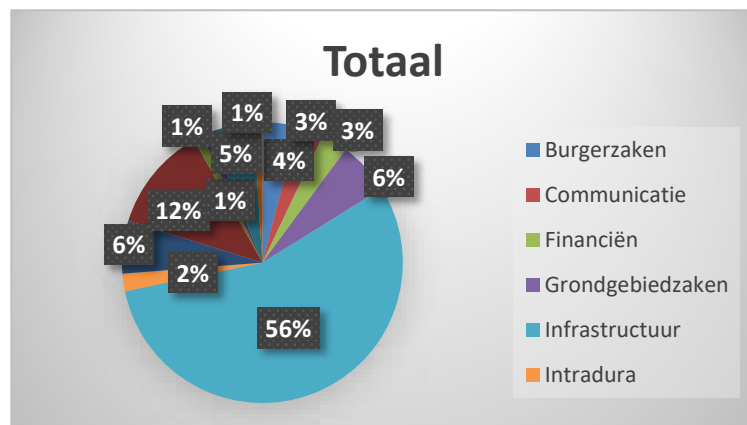


Overzicht per thema en dienst

Het merendeel van de klachten namelijk 34% betrof ontevredenheid over de dienstverlening (slechte staat van de wegen, verstopte rioolputjes, onvoldoende of niet tijdig onderhoud van grasperken,...). Overlast (18%) komt op de tweede plaats. Het betreft hier zowel algemene overlast, geluidsoverlast als overlast op publieke plaatsen zoals het skatepark of het park.



Op de derde plaats (15%) staan de herhaalde meldingen en klachten. Het bestuur is zich bewust van de achterstand in de meldingen die werd opgelopen door het personeelstekort op de dienst Ruimte. Daarom werd ook een externe consultant van Mondea ingeschakeld om de uitvoeringsdienst te optimaliseren en indien nodig te herstructureren. Meer dan 55% van de klachten zijn gelinkt aan de taken van de infrastructuur.



Opmerkelijk in 2020 was het aantal klachten dat op één of andere manier verband hield met 'verkeer en verkeerssituaties'. Deze werden in 2020 meestal gecategoriseerd onder 'niet tevreden over de dienstverlening' maar in 2021 hebben we hiervoor een aparte categorie aangemaakt. We zien dat in 2021 7% van de klachten handelde over onduidelijke verkeerssituaties.

11% van de klagers voelden zich niet correct behandeld door onze diensten en/of medewerkers.

Gemiddeld aantal klachten per maand

Maandelijks worden er gemiddeld 6 ontvankelijke klachten ingediend. We noteren pieken in februari en juni. In de zomerperiode is het aantal klachten m.b.t overlast opmerkelijk hoger dan in de winterperiode.

Gemiddelde doorlooptijd van klachten

Een klacht had in 2021 gemiddeld 13 dagen nodig om beantwoord te worden. Bij 5 van de ontvankelijke klachten werd de wettelijke antwoordtermijn van 45 dagen overschreden. Het blijft dus een werkpunt om binnen de wettelijke termijn te antwoorden.

Klachten toezichthoudende overheid

In 2021 werden 4 klachten behandeld door het Agentschap Binnenlands Bestuur. De gouverneur oordeelde dat de gemeente correct heeft gehandeld en besliste dus om niet op te treden in deze dossiers. Hij bracht hiervan de klagers op de hoogte.

Klachten die ingediend worden bij de toezichthoudende 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. In het overzicht staan we wel 2 onontvankelijke klachten waarbij onze diensten wel als bemiddelaar zijn tussengekomen.

Dossiers Vlaamse Ombudsman

De dossiers die werden behandeld door de Vlaamse Ombudsman worden opgenomen in het jaarverslag dat wordt opgemaakt vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.

Overzicht klachten

Nr	Datum in	Kanaal	Reden	Korte omschrijving (geanonimiseerd)	Opgevolgd door	Definitief antwoord	Ontvankelijk Onontvankelijk
1	4/01/2021	E-mail	Niet correct behandeld	Vader kreeg vaststelling van jongdementie door Alzheimer. Werd opgenomen in een WZC te Zellik, maar kreeg niet de juiste zorgen en communicatie. Hun ideale oplossing was om vader op te nemen in WZC oase van Opwijk (dichtbij zonen en huis). Hier werd hun meegedeeld dat er geen plaats is. Na een naspreking kregen ze een mail binnen dat het opnameteam tot de conclusie was gekomen dat een opname in ons WZC niet de beste oplossing is (min. leeftijd moet 65 jaar zijn, hij past niet in de leefomgeving van hoogbejaarden. Men vreesde voor niet de gepaste tijdsbesteding). Na telefonisch contact met Opcura, was er het vooroordeel dat de persoon agressief is en niet thuishoort in het Oase.	Opcura	Klacht werd doorgestuurd voor verdere opvolging naar Geert Geeroms, directeur Opcura.	Onontvankelijk
2	4/01/2021	E-mail	Onduidelijke verkeerssituatie	Schoolgaande kinderen die 's morgens bijna onzichtbaar zijn, zonder fluohesje of fietsverlichting.	Infrastructuur	Wij zullen dit vanuit het gemeentebestuur aankaarten bij de verschillende schooldirecties en het verkeersplatform AMIGO. Ook bekijken we met de dienst communicatie voor extra sensibilisering hieromtrent.	ontvankelijk
3	13/01/2021	E-mail	Overlast	Burendispuut: klager hekelte dat achterbouw zo dicht tegen haar tuin/gevel mocht worden aangebouwd. Door de dichte aanbouw heeft ze extra last van de rook van de houtkachel van haar buur. Hiervoor heeft ze al meerdere keren geklaagd bij de politie.	Milieudienst	Via mail werd de mogelijkheid van burenbemiddeling doorgegeven.	Onontvankelijk

4	13/01/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Firma die aan het snoeien is op Leirekensroute richting Moorsel laat takken en modder achter.	Infrastructuur	De firma ruimt deze namiddag alles op en zal ook de baan schoonvegen.	ontvankelijk
5	20/01/2021	E-mail	Overlast	Bladeren en zaden van een boom (Ginko Biloba) vallen op oprit. Deze zaden stinken enorm. Persoon in kwestie heeft al met eigenaar van de boom gepraat maar hij vindt dit geen probleem.	Milieudienst	<p>Naar aanleiding van uw melding/klacht via de klachtenlijn van de gemeente Opwijk dd. woensdag 20.01 mbt. de ongemakken die u ondervindt van de straatboom (Ginko Biloba) ter hoogte van uw zaak, kan ik u volgende informatie meedelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -net zoals alle straat/laanbomen op het gemeentelijk domein, zijn de bomen in je straat ook opgenomen in de gemeentelijke bomeninventaris die enkele jaren geleden in opdracht van de gemeente werd opgemaakt door een boomdeskundige. -de gegevens uit deze bomeninventaris worden door onze diensten gebruikt als 'leidraad' bij het duurzaam beheer van straat/laanbomen op het gemeentelijk domein. -volgens de bomeninventaris is de Ginko Bilobaboom (boomnummer 894) in goede conditie (gezondheidsklasse is 0,9 – maximum score is 1) en dient om de 5 jaar een VTA-controle uitgevoerd te worden (VTA = controle door boomdeskundige op gezondheidstoestand en stabiliteit van de boom). Momenteel heeft deze boom een goede stabiliteit en is er geen verstoring. -alle straatbomen(Ginko Biloba = Japanse notenboom) verkeren in goede gezondheid, zodat verwijdering van de bomen niet aan de orde is. Bladverlies en afvallende vruchten tijdens herfst/winterperiode worden immers als 'normale hinder' van een boom beschouwd. -het beheer van deze bomen moet vooral afgestemd zijn op het verwijderen van te lage takken en eventueel dood hout. <p>Wij begrijpen de ongemakken die u jaarlijks ondervindt van de boom, en meer specifiek tijdens de winterperiode het vallen van de vruchtjes aan de boom die bij het neervallen op de grond openbarsten en hierdoor een irriterende geur verspreiden.</p> <p>Rekening houdende met uw klachten werd ondertussen aan de gemeentelijke uitvoerende diensten opdracht gegeven om:</p> <ul style="list-style-type: none"> -zo snel mogelijk over te gaan tot verwijdering van de te lage takken + in 2de instantie: uitvoering van een herstelsnoei. -verwijderen (opruimen) van afgevallen vruchten op het voetpad + verwijdering van het overgrote deel van vruchtjes die nog aan deze boom hangen 	ontvankelijk

6	24/01/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Volgens de klager werd er niet gestrooid in Mazenzele. Kinderen konden hierdoor niet naar hun sporttraining.	Infrastructuur	<p>Klacht beantwoorden werd over het hoofd gezien en is later dan voorzien verstuurd.</p> <p>Onze strooidiensten werken tijdens winterse dagen met een maximale bezetting om onze straten sneeuw- en ijsvrij te houden. De gemeentelijke invalswegen krijgen voorrang, nadien zijn de omliggende straten aan de beurt. De Vlaamse overheid staat in voor het strooien van de gewestwegen. Als eigenaar of huurder ben je zelf verantwoordelijk voor het vrijmaken van de voetpaden.</p> <p>Bij dit winterweer met aanhoudende vriestemperaturen neemt de route van de strooiwagens 3 tot 4 uur in beslag. Er moet telkens opnieuw gestrooid worden in dezelfde straten, omdat het smeltwater terug begint aan te vriezen. De strooiwagens start 's ochtends om 5 uur en 's avonds om 19 uur. Ook overdag wordt er in deze straten gestrooid.</p> <p>Samen met de strooiwagen rijdt de tractor met strooibak en sneeuwschop een tweede route en worden ook de fietspaden geruimd met de pekemachine. Extra personeel wordt ingezet om de schoolomgevingen, begraafplaatsen, bushokjes en hellingen vrij te maken.</p> <p>Het strooien van zout op sneeuw werkt pas als er voldoende verkeer is. Het zorgt ervoor dat het zout in de sneeuw dringt, waardoor het kan smelten. In de straten waar weinig verkeer is, blijft het zout echter op de sneeuwlaag liggen, waardoor deze niet kan smelten.</p>	ontvankelijk
7	9/02/2021	Telefoon	Niet tevreden over dienstverlening	Doodlopende straat: er wordt met strooiwagens voorwaarts ingereken waardoor het zout net niet tot het einde van de straat komt. Integendeel alle sneeuw wordt opgehoopt voor hun huis en oprit. Als strooiwagens achterwaarts zou rijden zou dit wel het geval zijn en een hele hulp voor deze mensen. Wij betalen ook gemeentebelastingen dicit deze dame.	Infrastructuur	<p>Schepen is langs geweest bij de klager en heeft dan ook even overlegd. Schepen neemt dit op met de Coördinator Uitvoering om de situatie te bekijken, zodat de strooiwagens achterwaarts kan rijden en zo het probleem verholpen is.</p>	ontvankelijk

8	8/02/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Waarom wordt er in onze straat nooit gestrooid? Ik begrijp dat hoofdwegen prioritair zijn om als 1ste sneeuwvrij te maken en te strooien maar wij, de bewoners van de Sultveldstraat wonen toch ook in Opwijk.</p> <p>Ik hoop binnenkort de strooidiensten te zullen zien hun werk doen.</p>	Infrastructuur	<p>Onze strooidiensten werken tijdens de winterse dagen met een maximale bezetting om onze straten sneeuw- en ijsvrij te houden.</p> <p>De gemeentelijke inval- en verbindingswegen krijgen voorrang, nadien zijn de omliggende straten aan de beurt. De Vlaamse overheid staat in voor het strooien van de gewestwegen. Als eigenaar of huurder ben je zelf verantwoordelijk voor het vrijmaken van de voetpaden.</p> <p>Het strooien van zout op sneeuw werkt pas als er voldoende verkeer is. Het zorgt ervoor dat het zout in de sneeuw dringt, waardoor het kan smelten. In de straten waar weinig verkeer is, blijft het zout echter op de sneeuwlaag liggen, waardoor deze niet kan smelten. Dit is ook het geval in de Sultveldstraat.</p>	ontvankelijk
9	24/01/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	<p>De toestand van de wegen in zowel Opwijk als Mazenzele waren echt rampzalig.</p> <p>Het is gisterenavond beginnen sneeuwen met een temperatuur van 1 graad, hoe komt het dan dat de wegen deze morgen om 4.45 uur niet gestrooid waren en heel gevaarlijk waren??</p>	Infrastructuur	<p>Onze strooidiensten werken op winterse dagen met een maximale bezetting om onze straten sneeuw- en ijsvrij te houden.</p> <p>Graag geven we hierbij een woordje uitleg.</p> <p>De gemeentelijke inval- en verbindingswegen krijgen voorrang, nadien zijn de omliggende straten aan de beurt. De Vlaamse overheid staat in voor het strooien van de gewestwegen. Als eigenaar of huurder ben je zelf verantwoordelijk voor het vrijmaken van de voetpaden.</p> <p>Bij winterweer met aanhoudende vriestemperaturen neemt de route van de strooiwagen 3 tot 4 uur in beslag. Er moet telkens opnieuw gestrooid worden in dezelfde straten, omdat het smeltwater terug begint aan te vriezen. De strooiwagen start 's ochtends om 5 uur en 's avonds om 19 uur. Ook overdag wordt er in deze straten gestrooid. Samen met de strooiwagen rijdt de tractor met strooibak en sneeuwschop een tweede route en worden ook de fietspaden geruimd met de pekemachine. Extra personeel wordt ingezet om de schoolomgevingen, begraafplaatsen, bushokjes en hellingen vrij te maken.</p> <p>Het strooien van zout op sneeuw werkt pas als er voldoende verkeer is. Het zorgt ervoor dat het zout in de sneeuw dringt, waardoor het kan smelten. In de straten waar weinig verkeer is, blijft het zout echter op de sneeuwlaag liggen, waardoor deze niet kan smelten.</p>	ontvankelijk

10	3/02/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Sinds september 2020 betalen ouders middagtoezicht op De Boot. Ouders zijn zeer verbaasd over deze maandelijkse kost. De school stuurde de klager door naar ons.	Jeugd	<p>Middagtoezicht houden behoort niet tot het takenpakket van het onderwijzend personeel in de basisschool. Taken die niet tot hun opdracht behoren, worden opgesomd in de zogenaamde negatieve lijst. De pauze van het personeelslid tijdens de middag loopt minimaal vanaf een kwartier na de schoolbel 's middags tot een kwartier vóór de schoolbel 's namiddags. Dit maakt dat er toezichters worden ingezet om het middagtoezicht te kunnen garanderen. Hiervoor ontvangen zij een vergoeding.</p> <p>De kosten die verbonden zijn aan de inschakeling van deze toezichters werden verschillende jaren lang voor alle Opwijkse basisscholen door het gemeentebestuur betaald. Omwille van besparingen kon de gemeente dit niet langer voor haar rekening nemen. Daarom werd beslist om vanaf 1 september 2020 een dagelijkse bijdrage door te rekenen aan de ouders per keer dat hun kind op school blijft eten. De prijs per kind bedraagt 0,35 euro/middag.</p> <p>Deze ouderbijdrage voor middagtoezicht werd niet enkel in onze gemeente ingevoerd. Ook in vele andere steden en gemeenten is dit het geval.</p>	ontvankelijk
----	-----------	--------	------------------------------------	--	-------	--	--------------

11	9/02/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Klacht over uitvaart (begrafplaats)</p> <p>Urne werd op een klein versleten keukentafeltje gezet. De urnevaas werd met een vuile tang neergelaten in de put. In Lebbeke wordt in de put een betonnen of plastieken kokertje gezet. De broek van de grafdelver was met modder besmeurd. Waarom doet de begrafenisondernemer de vaas niet in de put?</p>	<p>Infrastructuur</p> <p>Sinds corona is er regelmatig meer dan één begraafing per dag op het kerkhof. Aangezien er op het kerkhof een zeer hoge grondwaterstand aanwezig is, kunnen de putten pas net vóór de effectieve begraafing gegraven worden.</p> <p>In de voormiddag was er een gewone begraafing waarvoor een grote put diende gegraven en onmiddellijk daarna werd de put voor de urnebegraving gemaakt.</p> <p>Gezien het toen ook een regenachtige periode was, was de broek van onze grafdelver inderdaad besmeurd en er restte jammer genoeg geen tijd meer om een andere broek aan te doen. Door de regen en de modder was de tang bij het neerlaten van de urne ook besmeurd geraakt. Door de gemeente werd er beslist dat de urnen dienden te worden 'begraven' in volle grond. Dit principe wordt al enige tijd zo toegepast.</p> <p>Het is zeker een goede suggestie om de vaas door de begrafenisondernemer in de put neer te laten. Dit kan alleszins aan de begrafenisondernemer gevraagd worden zodat deze dit dan verder kan afspreken met de grafdelver.</p> <p>Het tafeltje wordt al verschillende jaren gebruikt en tot op heden hebben wij hier geen opmerkingen op mogen ontvangen. Dit tafeltje kan echter niet blijven staan en moet dus makkelijk op te bergen en verplaatsbaar zijn. We hebben wel vastgesteld dat dit een opknapbeurt kan gebruiken en zullen hier dan ook voor zorgen.</p>	ontvankelijk
12	11/02/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Het voetpad voor het gemeentehuis in de Ringlaan werd nog steeds niet vrij gemaakt en ingestrooid, waardoor het dus vrij gevaarlijk wordt voor voetgangers.</p>	<p>Infrastructuur</p> <p>Onze werkmannen hebben toen onmiddellijk actie ondernomen en het voetpad ijsvrij gemaakt.</p> <p>De klacht was volledig terecht, dit werd over het hoofd gezien tijdens de drukke winterse dagen.</p>	ontvankelijk
13	11/02/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Vraag of de strooidiameter van de strooiwagen aangepast kan worden. Gevels worden volledig beklad met agressieve strooizouten en blauwe stenen worden hierdoor aangetast.</p>	<p>Infrastructuur</p> <p>Onze strooiwagen is inderdaad regelbaar. Bij hevige sneeuwval wordt deze meestal wel breder geplaatst om zo ook een gedeelte van het voetpad mee te strooien. In dit geval werd de regeling inderdaad te breed ingesteld. We zullen onze strooidiensten erop wijzen dat ze voldoende aandacht besteden aan een correcte regeling, zodat dit bij een volgende winterprik niet meer voorvalt.</p>	ontvankelijk

14	29/01/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Klacht over afgevalen bladeren, overhangende takken, enz. aan de garageboxen. Beloofde werken werden niet uitgevoerd.	Infrastructuur	Zoals op 23 december 2020 reeds gemeld, worden de bomen jaarlijks in de winterperiode gecontroleerd en gesnoeid. Gezonde bomen worden gesnoeid op basis van de gemeentelijke boominventaris, deze is opgesteld door een boomdeskundige. De boom waarover sprake is, bevindt zich in gezonde toestand en er is momenteel geen noodzaak om deze te snoeien. In de boominventaris is ook geen verdere snoei opgenomen. Het klopt dat enkele andere bomen in de omgeving gesnoeid werden, maar dit was ook zo voorzien in diezelfde boominventaris. Tegen de volgende winterperiode wordt de situatie opnieuw bekeken.	ontvankelijk
15	11/02/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Waarom wordt het voetpad voor het gemeentehuis nooit sneeuwvrij gemaakt, evenmin als dat rond de brouwerij. Als gemeente zouden jullie net het goede voorbeeld moeten geven.	Infrastructuur	Onze werkmannen hebben toen onmiddellijk actie ondernomen en het voetpad ijsvrij gemaakt. De klacht was volledig terecht, dit werd over het hoofd gezien tijdens de drukke winterse dagen.	ontvankelijk
16	22/02/2021	E-loket website	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Bemerking i.v.m. betonblokken op Eeksken. Klager adviseert om de betonblokken te vervangen door verhoogde plateaus, want die geven een onmiddellijk snelheidsafremming. Zelfde situatie voor Vandoorekensberg, alhoewel de meeste chauffeurs daar wel afremmen en stoppen bij aankomende en manoeuvrerende tegenliggers.	Infrastructuur	Wij hebben je bedenkingen bij de blokken op het Eeksken onderzocht. Deze blokken staan er al sinds het najaar 2019, na een infovergadering en in overleg met de bewoners van het Eeksken. De geldende voorrangsregel is ingevoerd op advies van de politie: er moet voorrang verleend worden aan de wagen die zich tussen de blokken bevindt. De meerderheid houdt zich wel degelijk aan de voorrangsregel en matigt zijn snelheid ter hoogte van de blokken. Een verhoogd verkeersplateau op het Eeksken is niet aangewezen. Vooreerst moet voldaan worden aan de vereisten voor het openbaar busvervoer. Dit betekent dat de helling zo klein is dat het niet echt meer snelheidsremmend werkt. Een verkeersplateau veroorzaakt trouwens geluidshinder, vooral doordat het Eeksken een invalsweg is voor Opwijk en een voorkeursroute voor het zwaar vervoer. Daarbij komt nog dat een plateau ook trillingen veroorzaakt die, vooral voor oudere woningen kort bij de straat, nefast zijn. Zoals opgemerkt werken de bloembakken in Droeshoutstraat, op Vandoorekensberg, wel snelheidsremmend. Dit zijn trouwens dezelfde bakken als in Merchtem. Ter info: met de buurtbewoners van het Eeksken werd afgesproken dat de opstelling geëvalueerd wordt voordat deze in definitieve vorm uitgewerkt wordt.	Onontvankelijk

17	27/01/2021	E-loket website	Overlast	Een paar weken geleden is er een snelheidsmeter in de Langeveldstraat (komende vanaf Steenweg op Vilvoorde) geplaatst. Echter volgens mij komen de 'laagvliegers' vooral uit de andere richting. Zware vrachtwagens die zeer snel komen aangereden over de drie deksels die daar geplaatst zijn, zorgen steeds voor een enorme trilling van onze woning op de hoek van de Langeveldstraat en de Langeveldweg.	Infrastructuur	De snelheidsmeter werd verplaatst naar de andere rijrichting. In de Langeveldstraat is er tonnagebeperking (max. 3,5 ton) van toepassing. De zone omvat o.a. Vossestraat, Langeveldstraat, tot Waaienbergh, Grootveld en Mansteen. Plaatselijk verkeer van vrachtwagens die komen leveren of voor werken binnen de zone worden toegelaten. Welke snelheidsbeperkingen er kunnen gerealiseerd worden op het kruispunt Langeveldstraat – Langeveldweg wordt nog onderzocht. Er moet immers rekening gehouden worden met de aanwezigheid van landbouwers die met grote landbouwmachines moeten kunnen passeren.	ontvankelijk
18	8/02/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Ik heb sinds oktober 2020 géén enkel antwoord meer ontvangen m.b.t. mijn schrijven aan het college van burgemeester en schepenen. Tot op heden heb ik zelf géén schriftelijk antwoord ontvangen. Wel heeft de gemeente een omgevingsvergunning afgeleverd voor het dossier waarop mijn schrijven betrekking had. Graag had ik verduidelijking gehad waarom ik tot op heden geen antwoord heb mogen ontvangen op mijn schrijven van 18 september 2020.	Grondgebiedzaken	Klacht werd afgehandeld door de dienst Grondgebiedzaken. De klager kreeg een antwoord per brief op datum van 16 februari 2021. Via e-mail ontving de betrokkene al verschillende berichten in oktober en november 2020, waarin werd meegedeeld dat zijn vragen wel degelijk werden overlegd met de toenmalige schepenen van ruimtelijke ordening. Ook werden de precieze data van het openbaar onderzoek meegedeeld zodat bezwaren zeker tijdig konden worden ingediend.	ontvankelijk

19	3/02/2021	E-mail	Overlast	<p>Bewoners van de Dageraadweg klagen dat de beek overloopt ten gevolge van slecht onderhoud, is verschillende jaren nog niet onderhouden, staat vol met struiken en bramen, volgens hen, daardoor kan water niet weg. Perreveld was gedeeltelijk ondergelopen, gemeente heeft de putjes komen open leggen om doorstroming te verbeteren, en wateroverlast te verminderen, reden is echter dat de twee duikers rechts van de baan als je van Kalkestraat komt volledig verstopt zitten, vanuit Droeshout komende loopt de gracht over aan de duikers, juist voorbij de duikers staat vrijwel geen water, het is reeds een paar keer gemeld dat deze duikers dikwijls verstopt zitten, vooral als men de wegbermen snoeit, of de knotwilgen snoeit. Er zijn roosters geplaatst om de afval tegen te houden, maar deze zorgen juist voor verstoppingen, omdat ze niet regelmatig gekuist worden.</p>	<p>Infrastructuur</p> <p>Bij een verstopping is het waterpeil van de beek afwaarts lager dan het waterpeil opwaarts de verstopping. De doorstroming verbetert dan als de verstopping verwijderd wordt. Tijdens de overstromingen van 3 februari 2021 werd er echter vastgesteld dat het waterpeil van de Nijverseelbeek afwaarts even hoog stond als opwaarts. Dit wil zeggen dat er geen noemenswaardige verstopping aanwezig was in de betreffende zone.</p> <p>Bramen en struiken kunnen inderdaad wel de doorstroming verminderen, maar zorgden in dit geval niet voor een overstroming. Het gedeelte van de Nijverseelbeek parallel met Dageraadweg werd de laatste jaren 2-jaarlijks onderhouden (maai- & reitwerk) en is derhalve een van de beter onderhouden grachten. Recent is ook het gedeelte stroomopwaarts tot aan Leireken volledig gemaaid en geruimd.</p> <p>De roosters aan de duikers te Perreveld werden in een onderhoudsprogramma opgenomen en worden maandelijks gecontroleerd en vrijgemaakt indien nodig. Dit jaar werden deze controles uitgevoerd op 11 januari, 3 februari, 5 februari (extra controle na de overstroming) en 3 maart. De roosters worden dus wel degelijk onderhouden. Bij uitzonderlijk regenweer zullen er echter veel takken mee afstromen waardoor deze voor de roosters blijven liggen. Deze kunnen we dan wel vrij eenvoudig weghalen. Als er geen roosters aanwezig zouden zijn, blijven deze takken in de duikers steken en is het haast onmogelijk om deze takken op korte termijn te verwijderen bij noodweer. Ook al zijn roosters dus niet ideaal, is dit hier toch de beste oplossing om problemen te voorkomen.</p>	ontvankelijk
----	-----------	--------	----------	--	---	--------------

20	4/02/2021	E-mail	Onduidelijke communicatie	<p>Volgens de klager een eigenaardige interpretatie van de huidige coronamaatregelen op de atletiekpiste. In plaats van maximaal 10 jongeren tussen 6 en 13 jaar kreeg klager er 20 tot 25 te zien, verdeeld in drie groepen met begeleider.</p>	<p>Vrije tijd</p> <p>De communicatie tussen de sportvereniging en onze sportdienst gebeurde volgens de regels die ons bezorgd werden door Sport Vlaanderen. Onze deskundige sport gaf ook zeer duidelijk mee dat de vooropgestelde werking zeker moest geëvalueerd worden. Op papier is volgens de letter iets mogelijk, wat in praktijk uiteindelijk minder evident verloopt.</p> <p>Jij geeft nu aan dat het volgens jou niet coronaveilig verloopt. Wij danken jou dan ook voor jouw oplettendheid, doch vragen wij jou de betreffende club ook de tijd geven om hun aanpak te evalueren zoals ook met hen was afgesproken. Wij zullen nooit coronamaatregelen naast ons neerleggen. We stoelen alles op het ministerieel besluit en de bijhorende protocollen. Meermaals wordt ook Sport Vlaanderen gecontacteerd om hierin zeker geen foutieve info te verspreiden.</p> <p>Zo ook is onderstaande communicatie correct: Mogen meerdere groepen van 4 of 10 op 1 sportsite een training of les krijgen? Ja. Dit kan zowel outdoor als indoor. Je gebruikt in alle gevallen de bestaande densiteitsregels om de totale capaciteit te bepalen: 1p/30m² voor contactsporten en verplaatsingssporten - 1p/10m² voor andere sporten De groepen moeten uiteraard strikt gescheiden worden en blijven. Dit geldt dan ook voor de groepen van 25 tijdens de kampjes. (protocol voor sportkampen zal einde deze week online staan) Deze maximumbezetting kan echter verder beperkt worden indien aparte groepen van vier onderling onvoldoende ruimte kunnen bewaren en het samscholingsverbod niet zou kunnen gehandhaafd worden. Zie hierboven "Outdoor(sport)activiteiten voor personen vanaf 18 jaar".</p> <p>We zullen volgende week dinsdag zelf komen vaststellen of de groepen die de sportvereniging afgelopen dinsdag had, zich ook effectief aan de vooropgestelde maatregelen houden. Ook onze sportdienst contacteerde de club reeds om te zien hoe alles verloopt is.</p>	ontvankelijk
----	-----------	--------	---------------------------	--	--	--------------

21	22/02/2021	E-mail	Niet correct behandeld	<p>Klager ontving een aangetekende brief m.b.t. de kennisgeving van een gemeentelijke administratieve sanctie. In het schrijven en de begeleidende documenten is er sprake over het storten van huisvuil op de gemeentelijke begraafplaats van Opwijk, wat totaal niet strookt met de werkelijkheid.</p> <p>De klager zou die dag, samen met partner, hun dochter ophalen in de lagere school. Omdat ze te vroeg waren besloten ze nog even te passeren op het kerkhof. Omdat de klager nog enkele kleine verpakkingen in auto had liggen van broodje en slaatje (eet voor job regelmatig in auto), nam klager deze mee en gooide deze weg in vuilbak van het kerkhof. Toen ze het kerkhof verlieten, werden ze aangesproken door iemand van het gemeentepersoneel met de melding dat hij zag hoe ze huisvuil gestort hadden. De man had het over lege flessen cava, groenteafval en allerhande huisvuil. Hij beweerde ook dat de klager regelmatig naar het kerkhof kwam om huisvuil weg te storten.</p> <p>In het schrijven is er sprake van twee plastic zakken met schillen van aardappelen en wortelen. Klager betwist dan ook elke sanctie die onterecht opgelegd wordt.</p>	Financiën	Dienst Financiën heeft deze klacht onderzocht en deelt mee dat deze boete werd omgezet naar 60 euro.	ontvankelijk
----	------------	--------	------------------------	--	-----------	--	--------------

22	19/02/2021	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	<p>Buurtbewoners stellen vast dat de snelheidslimiet van 70km/u in de Steenweg op Aalst minder en minder wordt gerespecteerd. Dit wordt vastgesteld zonder meettoestellen, de snelheid lijkt ruim boven de toegelaten limiet.</p> <p>Twee vragen: Zou het mogelijk om op regelmatige basis en dit zowel dag en nacht, de snelheid te controleren van de voertuigen? Zou het mogelijk zijn om samen met de politiezone AMOW, de gemeente Opwijk en eventueel stad Aalst de mogelijkheid te bekijken om de maximumsnelheid te laten dalen naar 50km/u?</p>	Infrastructuur	<p>De verkeersdienst heeft jouw vraag bekeken en geeft volgende info mee: Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) hanteert bepaalde richtlijnen om de snelheid op gewestwegen te bepalen. Na de herinrichting van de Opwijksestraat op grondgebied Baardegem werden de snelheidsregimes behouden, zoals voor de herinrichting met uitzondering van het centrum waar de snelheid beperkt is tot 30km/u. De grens van de bebouwde kom werd niet gewijzigd. Over een afstand van 400m, vanaf grens bebouwde kom tot gemeentegrens is de toegelaten snelheid 70km/u.</p> <p>De verkeersdienst heeft hierover contact gehad met een collega van stad Aalst. Volgens de informatie blijven deze toegelaten snelheden op grondgebied van Baardegem (Aalst) behouden.</p> <p>Aanvulling: Zoals reeds meegedeeld gebeurt het eventueel aanpassen van de toegelaten snelheid op gewestwegen na overleg met Agentschap Wegen en Verkeer én mits akkoord van het Agentschap. De beslissing om de grenzen van de bebouwde kom aan te passen werd genomen, omdat een realistische grens van de bebouwde kom de snelheid beter kan afdwingen (nadien volgde nog een volledige opsomming van de aanpassingen per gewestweg).</p> <p>Wij zullen bij het volgende overleg met het Agentschap Wegen en Verkeer de problematiek van de maximale snelheid op de gewestwegen opnieuw ter sprake brengen.</p> <p>Op dit ogenblik staat er een snelheidsinformatiebordje op de Stwg op Aalst. Als de resultaten beschikbaar zijn, worden deze overgemaakt.</p>	Onontvankelijk
----	------------	--------	------------------------------------	--	----------------	---	----------------

23	31/03/2021	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	<p>Klager meldt dat er weer een zware camionette in de draai van de Hamelseweg is vastgereden. De verkeersborden met "doodlopende straat" staan niet op de juiste plaats.</p> <p>Moest die 50 meter eerder staan, voor de aanvang van de Opwijksestraat en voor het begin van de Verlorenkostbaan, en niet aan de firma XX, zouden de mensen sneller de vernieuwde verkeerssituatie correct inschatten. Suggestie om een richtingaanwijzer naar links in beeld voor de Verlorenkostbaan, voor het verbodsteken te plaatsen, welke dan toch tenminste een snellere impact zou hebben. Nu rijdt men door totdat er geen ander alternatief meer is dan de Hamelseweg in te rijden.</p>	Infrastructuur	Klacht werd beantwoord door de dienst infrastructuur.	Onontvankelijk
24	22/03/2021	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	<p>Hollestraat is sinds kort een aangenaam 'woonerf' geworden. Met resultaat... de kinderen kunnen vrij op straat spelen, omdat de auto's er heel traag rijden. Alleen de snelheid van veel wielertoeristen is nog niet aangepast. In het bijzonder als ze in groep zijn en komende van Merchtem (Klei). De varkensrug die daar eerder geplaatst werd, werkt niet om de snelheid te minderen en ook het bord dat 'Woonerf' aangeeft, werkt onvoldoende om de snelheid te minderen. Zijn er hier oplossingen mogelijk?</p>	Infrastructuur	<p>Er zijn geen pasklare oplossingen om de snelheid van de wielertoeristen in de Hollestraat te remmen. De varkensrug zal wel plaatselijk de snelheid remmen, maar eens hier voorbij kunnen zij inderdaad terug hun snelheid optrekken. Het plaatsen van drempels in de Hollestraat is geen ideale oplossing. Ter hoogte van de woningen geven drempels niet alleen geluidshinder maar veroorzaken ook trillingen in de woningen. Een drempel plaatsen in het stuk tussen de varkensrug en de woningen verliest net als de varkensrug, zijn effect op de snelheid van de wielertoeristen. Om toch de aandacht te vestigen op de beperkte snelheid in het woonerf zullen er markeringen "20" aangebracht worden op de rijweg. Als blijkt dat dit totaal niet helpt om de wielertoeristen hun snelheid te doen aanpassen, zullen we zeker verder zoeken naar andere oplossingen. Indien je zelf voorstellen hebt, mag je deze altijd meedelen.</p>	Onontvankelijk

25	4/03/2021	E-loket website	Overlast	<p>Klager heeft antireclamesticker op brieven en sinds een paar weken krijgt hij ongeaddresserde reclamefolders in de brievenbus. De Vlaamse Overheid vermeldt dat hij bij de gemeente een klacht moet indienen. Hoe kunnen jullie me helpen om deze reclamefolders niet meer te ontvangen?</p>	<p>Communicatie</p> <p>Als gemeentebestuur kunnen we hier zelf weinig aan doen. Ook hebben we geen weet wie de bedeler is van het drukwerk. Aangezien het ook over bepaalde reclamefolders gaat, deze worden bedeed door je postbode.</p> <p>Klacht doorgestuurd naar BPost. Antwoord: Graag verzekeren we je dat we de nodige maatregelen hebben genomen om te voorkomen dat dit opnieuw gebeurt. Ook willen we je bedanken om ons hiervan op de hoogte te brengen. Dankzij klanten zoals jou kunnen we steeds onze dienstverlening verbeteren!</p> <p>Ten slotte bieden we je bij Bpost nogmaals onze excuses aan voor dit ongemak. En natuurlijk staan we steeds ter beschikking voor verdere vragen of opmerkingen, en danken we je voor je vertrouwen.</p>	Onontvankelijk
26	8/03/2021	E-loket website	Onduidelijke verkeerssituatie	<p>Tijdens de dagelijkse wandeling samen met de kinderen naar school ziet de klager dagelijks dingen gebeuren in het verkeer waarvan hij of zij koude rillingen krijgt. Met de fiets is het veel te gevaarlijk. Vanochtend gebeurde er iets verschrikkelijks aan het rondpunt ter hoogte van Heiveld/Klaarstraat/Nieuwstraat. Er reden verschillende fietsers op straat. Op hetzelfde moment kwam een tractor met zware aanhangwagen aangeraasd. De tractor vertraagde niet en raasde het rondpunt op zonder. Ook had hij zijn gsm in de hand. Vraag om regelmatige controles uit te voeren. Kunnen er verkeersdrempels worden geplaatst op het Heiveld, zodat bestuurders moeten afremmen? Of kan zwaar vervoer voor en na de schooluren niet verboden of omgeleid worden?</p>	<p>Infrastructuur</p> <p>Tot nu toe waren wij voor controles afhankelijk van de politie en was het niet mogelijk om voortdurende controles te laten uitvoeren. Ondertussen werden er door de gemeente twee gemeenschapswachten aangenomen die dergelijke controles ook kunnen uitvoeren. Zij houden regelmatig toezicht in de buurt van de schoolpoorten. Ik vraag hen om ook de ronde punten op te nemen bij hun toezicht op de schoolomgevingen.</p> <p>Wat de doorgang op het Heiveld betreft kunnen we geen algemeen verbod invoeren omdat de bussen van De Lijn hier ook door rijden. Verkeersdrempels plaatsen om het verkeer af te remmen op het Heiveld is geen goede oplossing. Drempels veroorzaken niet alleen geluidshinder maar geven ook trillingen in de aanpalende woningen. Om de snelheid te beperken werd eind vorig jaar het Heiveld opgenomen in de "zone 30". Waar vroeger alleen bij de begin- en einduren van de school de snelheidsbeperking van 30 km van toepassing was, geldt deze nu permanent.</p> <p>Met deze maatregel, samen met het toezicht van de gemeenschapswachten, willen wij de veiligheid in de schoolomgevingen al een stuk verbeteren. In de toekomst zijn bijkomende maatregelen zeker mogelijk maar deze vragen meer tijd doordat er infrastructurele aanpassingen nodig zijn.</p>	ontvankelijk

27	29/03/2021	E-loket website	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	<p>Brief ontvangen in verband met de knip die gaat uitgevoerd worden in Perreveld.</p> <p>Twee bedenkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie is hier vragende partij? De reacties op Facebook geven aan dat dit geen draagvlak heeft bij de mensen die er wonen. Er zou kunnen gecontroleerd worden op UPV en snelheid, maar dat is te tijdsintensief volgens de wijkagent. - Wat gebeurt er dan met Diepenbroek? Al het verkeer dat via de Kalkestraat naar Perreveld rijdt, gaat dan via Diepenbroek naar Droeshout rijden. Wordt nu al veel gebruikt door de padelbeoefenaars en zorgt voor gevaarlijke situaties voor fietsers en wandelaars. Kan er misschien eerst met de omwonenden zelf eens overlegd worden? 	Infrastructuur	<p>Ons bestuur kreeg talloze opmerkingen, bezwaren en reacties op het voorstel om Perreveld te knippen voor autoverkeer. Alle opmerkingen en vragen naar alternatieven tegen sluijverkeer of overdreven snelheid worden opnieuw besproken. Wij brengen de bewoners zeker op de hoogte voordat er iets concreets uitgevoerd wordt.</p> <p>Als bijlage vind je de brief die begin april bedeed werd in Perreveld en de aanpalende straten naar aanleiding van de vele reacties die de gemeente kreeg.</p>	Onontvankelijk
----	------------	-----------------	------------------------------------	---	----------------	---	----------------

28	11/03/2021	E-loket website	Onduidelijke verkeerssituatie	<p>Voor de Wallekensweg (gedeelte aan de sporen) was het altijd een gok of een uitdaging om leveringen van goederen en pakketten die niet door de lokale postbodes verdeeld werden, te mogen ontvangen. Dit resulteerde vaak in disputen en terugbetalingen en verloren goederen.</p> <p>Sinds de naamwijziging Broeckehof begin december is het voor de klager letterlijk onmogelijk geworden om nog maar iets te kunnen geleverd krijgen aan eigen deur. Dit omdat Googlemaps Broeckehof niet herkent (bestaat niet).</p> <p>Daarenboven komt er nog eens bij dat, dankzij autobestuurders die het vertikken zich aan de verkeersregels te houden, worden we nog maar eens afgestraft door de straat (aan de sporen) af te sluiten, dus een deel moet richting Broekstraat en een ander deel moet richting Fabriekstraat.</p>	Noodplanning	<p>De Wallekensweg is historisch gegroeid in 2 delen, met elkaar verbonden door een voetweg. Het feit dat een zieken- of brandweerwagen niet van het ene deel naar het andere kan rijden zonder om te moeten rijden, zorgt voor vertraging in hulpverlening bij noodsituaties. Enkele seconden kunnen het verschil maken tussen leven of dood bij noodgevallen. Daarom besliste het gemeentebestuur om de straat op te splitsen en het gedeelte aan de spoorweg te voorzien van een andere naam.</p> <p>Het probleem met de pakjesbedeling kunnen we jammer genoeg niet voor je oplossen. Dit probleem doet zich ook op andere adressen/straten voor, en heb ik reeds verschillende keren aangekaart bij de hogere overheden.</p> <p>Het gemeentebestuur is verplicht om alle wijzigingen inzake straten, straatnamen en adressen aan te duiden in CRAB, het centraal referentie adressenbestand. Dit systeem vormt de basis van alles wat te maken heeft met adressen, gebouwen en straten. Het is de bedoeling dat alle gps- en kaartsystemen hun kaarten op dit systeem baseren, maar dat gebeurt niet altijd. Daarnaast sturen wij de wijzigingen ook digitaal door naar een aantal gps-leveranciers. Ook Google Maps zou zich op het CRAB-systeem moeten baseren, maar ook zij doen dit niet. In Google Maps kan iedere gebruiker zelf wel aanpassingen suggereren, ik heb dat ook gedaan voor Broeckehof, net omdat ik weet hoe belangrijk dergelijke aanpassingen voor de bewoners zijn. Google moet deze aanpassingen verifiëren, daar kan wel wat tijd over gaan, ook worden door ons gesuggereerde aanpassingen niet altijd aanvaard door Google. De aanpassingen voor Broeckehof zijn nog niet goedgekeurd. Ik begrijp de stress en ongemakken dat het probleem oplevert en ik hoop dat mijn suggestie in google maps snel wordt aanvaard (ik hou het alvast voor jou in de gaten).</p> <p>Je tweede vraag i.v.m. de afsluiting van één kant van Broeckehof om doorgaand verkeer te mijden, werd doorgestuurd naar mijn collega's van de dienst infrastructuur/verkeer. Zij zullen je hierop antwoorden.</p>	ontvankelijk
----	------------	-----------------	-------------------------------	---	--------------	---	--------------

				<p>Aanvulling dienst infrastructuur/verkeer: De intentie om Broeckehof af te sluiten voor doorgaand verkeer hangt samen met het afsluiten van de spooroverwegen Fabriekstraat en Broekstraat en het realiseren van een tunnel onder de spoorweg door Infrabel. Ter hoogte van de Asbeek, in het verlengde van de Beekveldstraat voorziet Infrabel een tunnel voor het autoverkeer. De overweg in de Fabriekstraat wordt vervangen door een fiets- en voetgangerstunnel. Infrabel voorziet nog een algemene informatiecampagne voor de bevolking over deze plannen. Door de bouw van de tunnel zullen de woningen in Broeckehof en Krokaard enkel bereikbaar zijn via de Broekstraat. Wij beseffen dat een aanpassing van de aansluiting van Broeckehof aan Broekstraat zal nodig zijn. Wanneer de overweg in de Broekstraat gesloten wordt, is er in de Broekstraat enkel nog plaatselijk verkeer mogelijk en zal de doorgang door de straat veel vlotter verlopen. Het afsluiten van Broeckehof zal dan ook pas gebeuren bij de bouw van de tunnel door Infrabel.</p>
--	--	--	--	--

29	24/03/2021	E-mail	Overlast	<p>Geluidsoverlast/sluikstorten op het speelpleintje in de Bunderstraat.</p> <p>Ondertussen is het plein alweer uitgegroeid tot de regionale hotspot der drugstrafiek. Men komt zowat uit alle deelgemeenten afgezakt om zich te bevoorraden en te gebruiken. Politiecontrole is er niet, tenzij dan bij verwittiging door de buurtbewoners. Daarom zou een herinrichting van het plein zeker bijdragen tot een grotere sociale controle, ook een eventueel te plaatsen camera zou al menig dealer en gebruiker afschrikken. Dit probleem houdt al jaren en jaren aan (eerste melding dateert reeds van 2004!!!) zonder ook maar enige oplossing.</p>	<p>Jeugd</p> <p>De herinrichting van het Bunderplein kadert in het project 'Natuur in je buurt'. Het gemeentebestuur diende een subsidieaanvraag in bij het Agentschap Natuur en Bos om het Bunderplein uit te bouwen tot een groene oase in een sterk verharde omgeving. Deze aanvraag werd goedgekeurd. Doelstelling is deze groene oase vorm te geven met natuurlijke materialen en natuurinrichting waarbij elementen als ontmoeting, rust, beleving en ontspanning worden bevorderd. Dit project moet binnen de termijn van 3 jaar worden gerealiseerd met participatie van zowel buurtbewoners als jeugdverenigingen om het ontwerp mee vorm te geven. Om deze participatie na te streven, werden volgende acties reeds ondernomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In het infoblad Opwijk van oktober 2020 werd het project voorgesteld, alsook het participatieproject via het digitaal platform Hoplr. De eerste stap bestond erin een bevraging in te vullen betreffende de elementen die een plaats moesten krijgen in het ontwerp. - Periode eind november – begin december 2020 kregen alle directe buurtbewoners een extra uitnodiging om deel te nemen aan deze bevraging. Elk gezin uit de Bunderstraat, Rubensveld, Pachthofweg, Kluisbeekstraat en Heirbaan kreeg hierover een brief. - Ook de jeugdverenigingen werden uitgenodigd op de jeugdraad van december 2020 om deel te nemen aan deze bevraging. <p>Op basis van de resultaten die uit deze bevraging naar voren zijn gekomen, wordt momenteel vormgegeven aan een ontwerpschets. Deze schets zal voorgelegd worden aan de buurtbewoners op een volgend participatiemoment, dat nog voor de zomervakantie zal ingepland worden op het Bunderplein zelf.</p> <p>De gemeente Opwijk en het Agentschap Natuur en Bos streven ernaar de werken in 2022 te laten starten (exacte periode nog te bepalen) en de officiële opening in september 2023 te kunnen organiseren.</p> <p>Wat betreft de geluidsoverlast die u aanhaalt, raden we je aan altijd contact op te nemen met de politiezone AMOW. Het Bunderplein is een plaats in de openbare ruimte, waar mensen zich mogen begeven en kinderen en jongeren mogen spelen. Indien dit gepaard gaat met zaken die voor jou onaanvaardbaar zijn, dient de politie gecontacteerd te worden. Deze hebben het mandaat om vaststellingen te doen en in te grijpen.</p> <p>Daarnaast worden onze gemeenschapswachten gevraagd om het Bunderplein extra op te nemen in hun rondgang.</p>	ontvankelijk
----	------------	--------	----------	---	--	--------------

30	2/04/2021	E-mail	Onduidelijke verkeerssituatie	<p>Jullie kennen ongetwijfeld het probleem van wildparkeren in 't Kintstraat, meer bepaald tussen huisnummer xx en xx. Gisterenavond heeft er ononderbroken een BMW met open dak midden op de openbare weg gestaan van 17.45 tot 18.51 uur. Terwijl aan de rand van de weg twee officiële parkeerplaatsen beschikbaar waren. Duidelijk een vorm van pesterijen en treiterijen. Iets wat ook opvalt - dit was nu niet het geval - dat ze in veel gevallen de hele tijd hun deuren openzetten om de indruk te geven dat ze laden of lossen.</p>	Infrastructuur	<p>Spijtig genoeg kunnen wij hier weinig aan verhelpen. Als weggebruikers de regels niet volgen dan verwittig je hiervoor best de politiediensten. Onlangs zijn er bij de gemeente twee gemeenschapswachten aangeworven, wij zullen hen de opdracht geven om geregeld in de 't Kintstraat te passeren en de overtreders hierover aan te spreken.</p>	Onontvankelijk
31	2/04/2021	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	<p>Klacht over schadedossier ter hoogte van Rodeveld (Vlaamse Staak). Grondwaterput is sinds werken leeggezogen, oprithekkens slijpen op kasseien en deur pergola slijpt ook. Toiletten zijn heraangesloten op het leidingwater. Water en zand vloeien door de waterriolering. Wat als zand begint op te stapelen in de buizen? Vraag wie de rekening hiervan gaat betalen?</p>	Infrastructuur	<p>De Raad voor Vergunningenbetwistingen heeft reeds uitspraak gedaan over deze klacht. Het gemeentebestuur sluit zich daarbij aan.</p>	Onontvankelijk
32	2/04/2021	Inbox Facebook	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Vriendin had afspraak in recyclagepark. Ze had zware materialen voor grofvuil die ze boven haar schouders diende te tillen. Het lukt haar niet, door kanker en chemotherapie is ze verzwakt.</p> <p>De bediende van het park was ongewoon grof met de melding: "Je hebt het toch in de wagen gekregen? Als het te zwaar is, moet je met twee personen komen. Als het je niet lukt, dan neem je het terug mee naar huis!".</p>	Intradura	<p>Klacht werd doorgestuurd naar Intradura voor verdere opvolging.</p>	Onontvankelijk
33	26/04/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Klager is blij dat het Broeckehof geknipt zal worden. Alleen heeft de klager al verschillende keren dienstverkeer van gemeentepersoneel (in dienstvoertuigen) gezien die Broeckehof als sluipteg gebruikt. Zowel kleine camionettes als een grote vrachtwagen. Daar deze weg veel gebruikt wordt door schoolgaande kinderen, en zéér smal is, worden op deze manier een heel gevaarlijke situatie gecreëerd.</p>	Infrastructuur	<p>De "knip" in Broeckehof is maar pas voorzien wanneer de werken aan de fietstunnel van start gaan, nog niet voor de nabije toekomst dus. Wat betreft het sluipteg kunnen wij je medelen dat de gemeentelijke werklieden zoveel mogelijk de hoofdbanen gebruiken maar het is onvermijdelijk dat ze toch af en toe gebruik moeten maken van deze straat bij het uitvoeren van hun dagtaak. We geven het hun nog eens uitdrukkelijk mee.</p>	ontvankelijk

34	27/04/2021	E-mail	Onduidelijke verkeerssituatie	<p>Klager heeft tijdje geleden al een mail verzonden i.v.m. de situatie aan rondpunt VKO en omgeving scholen. Hier kreeg hij een 'standaard' antwoord op. Klager ziet regelmatig zwaar vrachtverkeer voorbijrazen in schoolomgeving rond 8 à 9 uur wanneer de kinderen naar school komen. Vraagt of er geen verkeersdrempels kunnen geplaatst worden om verkeer te doen vertragen.</p>	<p>Infrastructuur</p> <p>Tot nu toe waren wij voor controles afhankelijk van de politie en was het niet mogelijk om voortdurende controles te laten uitvoeren. Ondertussen werden er door de gemeente twee gemeenschapswachten aangenomen die dergelijke controles ook kunnen uitvoeren. Zij houden regelmatig toezicht in de buurt van de schoolpoorten. Ik vraag hen om ook de ronde punten op te nemen bij hun toezicht op de schoolomgevingen.</p> <p>Wat de doorgang op het Heiveld betreft kunnen we geen algemeen verbod invoeren omdat de bussen van De Lijn hier ook door rijden.</p> <p>Verkeersdrempels plaatsen om het verkeer af te remmen op het Heiveld is geen goede oplossing. Drempels veroorzaken niet alleen geluidshinder maar geven ook trillingen in de aanpalende woningen. Om de snelheid te beperken werd eind vorig jaar het Heiveld opgenomen in de "zone 30". Waar vroeger alleen bij de begin- en einduren van de school de snelheidsbeperking van 30km van toepassing was, geldt deze nu permanent.</p> <p>Met deze maatregel, samen met het toezicht van de gemeenschapswachten, willen wij de veiligheid in de schoolomgevingen al een stuk verbeteren. In de toekomst zijn bijkomende maatregelen zeker mogelijk maar deze vragen meer tijd doordat er infrastructurele aanpassingen nodig zijn.</p>	ontvankelijk
35	30/04/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Klager beweert dat de kanten van de wegjes van het park dor gespoten zijn. Dit is niet toegelaten, particulieren mogen dit ook niet doen.</p>	<p>Milieudienst</p> <p>De gemeente, noch aannemers in opdracht van de gemeente gebruiken geen pesticiden. Het onkruidbeheer op of aan paden in park Hof ten Hemelrijk gebeurt in opdracht van de gemeente door nv. Krinkels uitsluitend met heet water. De verkleuring van het gras langs de zijkanten van de paden is het gevolg van de bestrijding met heet water.</p>	ontvankelijk

36	30/04/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Klager meldt dat anderhalve maand na het verwijderen van de glasbol aan het jeugdheem van Nijverseel, er nog niets is veranderd aan de plaatsing van de ondergrondse containers voor glas, papier en restafval. Klager is naar andere locaties gereden waar ook geen glasbollen meer in de buurt stonden. Die zijn allemaal verdwenen.	Milieudienst	<p>De definitieve verwijdering van een aantal glasbollen op het openbaar domein in onze gemeente is gebeurd op basis van een eerdere evaluatie en gelet op ofwel onvoldoende vuldichtheid van de glasbol, ofwel herhaalde misbruiken bij gebruik, ofwel (verkeers)veiligheid, klachten omwonenden – of in combinatie van deze factoren. -de plaatsing van 2x ondergrondse afvalstraten (bestaande uit ondergrondse afvalbak voor hol glas, papier & karton, restafval/huisvuil) aan het Hof ten Hemelrijk en op de parking naast kerk Nijverseel heeft ondertussen wat vertraging opgelopen – louter omwille van onvoorziene omstandigheden (cfr. te hoge grondwaterstand) waardoor vooreerst een droogzuiging (bronbemaling) moet uitgevoerd worden (waarvoor de vergunning ondertussen werd afgeleverd). Verwacht wordt dat deze ondergrondse afvalbakken tegen uiterlijk eind mei alsnog zullen geplaatst worden.</p> <p>Bij volle glasbak op een bepaalde locatie is het evident dat je naar een andere locatie gaat kijken om je hol glas te kunnen deponeren. Zijn alle glasbakken op alle locaties vol, dan neem je het hol glas terug mee naar huis tot de glasbakken werden geledigd. Op het recyclagepark kan je (na afspraak) altijd terecht om hol glas gratis af te leveren.</p> <p>We bekijken momenteel de mogelijkheid om in de regio Droeshout eventueel een bijkomende ondergrondse afvalstraat of ondergrondse glasbakken op het gemeentelijk domein in te richten – dit uiteraard altijd in overleg en samenspraak met afvalintercommunale Intradura.</p>	ontvankelijk
37	18/04/2021	E-loket website	Niet correct behandeld	Klager vindt het niet normaal dat hij maar twee maanden krijgt om te verhuizen. Heeft tallozen huisbezoeken gedaan, maar geen huis gevonden om met gezin van drie kinderen te wonen.	Woonloket	<p>Dit is een klacht met betrekking tot een besluit tot onbewoonbaarheid. De bewoners moesten naar aanleiding van het besluit de woning verlaten. Ze hebben een begeleiding gekregen en werden in een woning van de parochie opgevangen.</p>	ontvankelijk

38	7/04/2021	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Sinds november 2020 is er een gewijzigde, nog steeds tijdelijke verkeerssituatie in de Opwijksestraat. Deze zou de verkeersveiligheid bevorderen t.h.v. het kruispunt Steenweg en Opwijksestraat. Vraag om paaltjes te plaatsen voor de woning zodat parkeren kort bij de hoek verhinderd wordt. Mensen houden geen rekening met het eenrichtingsverkeer in de Opwijksestraat. Vraag of hier controles gedaan mogen worden. Ook is het indraaien vanop de Steenweg voor fietsers heel gevaarlijk, want die mogen wel nog uit de Opwijksestraat komen.	Infrastructuur	<p>Om de zichtbaarheid op het kruispunt te verbeteren werd ondertussen aan de werkmannen de opdracht gegeven om twee paaltjes bij te plaatsen op de zijberm voor de woning Steenweg xx, zodat het parkeren kort bij de hoek verhinderd wordt. Ten behoeve van de fietsers wordt er een fietssuggestiestrook gemarkeerd aan de rechterkant van de straat, vanaf Hamelseweg tot Steenweg. Fietsers hebben hierdoor een richtlijn dat zij rechts van de weg moeten rijden en voor de autobestuurders die vanaf de Steenweg inrijden wordt de aandacht gevestigd op de mogelijke aanwezigheid van fietsers.</p> <p>Wij dringen aan bij de politie om meer controles op het eenrichtingsverkeer uit te voeren in de Opwijksestraat. Naast controles door de politie zal ook aan onze gemeenschapswachten gevraagd worden om regelmatig hier eens te passeren.</p>	Onontvankelijk
39	3/04/2021	E-mail	Onduidelijke verkeerssituatie	Sinds de heraanleg van de Ringlaan werd een deeltje van het voetpad op de hoek van de Broekstraat mee heraangelegd. Dit voetpad werd ten tijde van de werken aan de Ringlaan verwijderd, maar een stukje terug aangelegd, enkel de boordstenen werden volledig vernieuwd tot aan het volgende perceel. Dit voetpad werd betaald door de vroegere eigenaar.	Infrastructuur	<p>In de vroegere situatie, voor de werken op de Ringlaan, was er geen sprake van een boordsteen, na de greppel lag er inderdaad een strook van 30 cm in betondals... Men vond het bij de heraanleg van de Ringlaan niet opportuun om buiten het aanleggen van een greppel en boordsteen nog te investeren in een 'voetpad' van een ongeveer 20cm... (er was te weinig ruimte tussen boordsteen en rooilijn om hier een degelijk voetpad van maken). Het bekostigen van infrastructuurwerken op openbaar domein garandeert geen rechten op deze gemeentelijke eigendom.</p> <p>Indien de toekomstige eigenaar graag een aansluiting/voetpad aanlegt, dan kan dit op zijn kosten. Wordt ervoor gekozen om geen aansluiting te realiseren, dan zal de gemeente de strook tussen rooilijn en straat aanvullen met gravier. In de toekomst worden er wegen en rioleringswerken voorzien in de Broekstraat. Het vernieuwen/aanleggen van de voetpaden wordt in deze werken mee opgenomen.</p>	ontvankelijk
40	1/04/2021	E-loket website	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Klager had al eens mail gestuurd met de vraag wat ze moest doen met haar overschot witte vuilniszakken. Ze kreeg als antwoord dat ze deze kon ruilen met familie, vrienden, burens,... Maar nu blijkt dat er gemeenten zijn die ook de verplichte nieuwe Intradura-afvalzakken invoeren vanaf 1 juli, waar het wel mogelijk is om de oude te ruilen voor een nieuwe, mits betalen van de meerkost of terugbetaald te krijgen, mits betalen van een administratieve kost. Klager vraagt of de gemeente Opwijk ook iets dergelijk kan voorzien.	Milieudienst	Je kan vanaf juli tot en met september je oude afvalzakken binnenbrengen bij de gemeentelijke diensten met terugbetaling van de kosten. Dit geldt zowel voor een volle rol als niet-gebruikte losse zakken (restafval/GFT). De blauwe PMD-zak kan je gewoon verder blijven gebruiken. Je vindt hier alle info (incl. het invulformulier): https://www.opwijk.be/oude-afvalzakken	Onontvankelijk

41	2/04/2021	E-mail	Taalklacht	<p>Klacht over een tweetalige herinnering van een afspraak voor het coronacontactcentrum, specifiek over de oproep om naar de triagepost in Merchtem te komen (met als eerste de Franse taal). Dit geldt ook voor de documenten die naar myEbox gestuurd werden.</p>	<p>Communicatie</p> <p>Klacht werd doorgestuurd en behandeld door de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT). Hierbij het antwoord:</p> <p>De e-mails verstuurd door het triagecentrum van Merchtem zijn, voor zover de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) erop van toepassing zijn, betrekkingen met particulieren in de zin van artikel 12 SWT.</p> <p>De klacht wordt ontvankelijk en gegrond bevonden in zoverre de e-mail in kwestie betrekking heeft op een afname voor een test die uiteindelijk door de verplichte ziekteverzekering zou worden vergoed. Overeenkomstig artikel 12 SWT diende de e-mail in dat geval enkel in het Nederlands te zijn gesteld.</p> <p>De klacht wordt ontvankelijk, maar ongegrond bevonden in zoverre de e-mail in kwestie geen betrekking heeft op een afname voor een test die uiteindelijk door de verplichte ziekteverzekering zou worden vergoed.</p>	Onontvankelijk
42	18/02/2021	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	<p>Sinds enkele maanden staat er een proefopstelling in de Opwijksestraat te Mazenzele. De bedoeling ervan is niet geheel duidelijk. Klager kan hooguit vermoeden dat men het gelijktijdig in- en uitrijden op de Steenweg heeft willen vereenvoudigen, een probleem dat zich niet echt de hele tijd voordoet. Op de 32 jaar dat betrokkene in de Verlorenkostbaan woont, overkwam het hem/haar twee of drie keer. Persoon in kwestie stelt voor om de toestand te herstellen of de rijrichting in de Opwijksestraat om te keren of een zone 30 te maken van de Verlorenkostbaan, met verkeersremmers.</p>	<p>Infrastructuur</p> <p>Voorerst enkele verduidelijkingen over de enkele rijrichting die is ingevoerd in de Opwijksestraat. Om conflicten op het gevaarlijke kruispunt van de Opwijksestraat met de N47 te vermijden besliste het college om in de Opwijksestraat enkele richting in te voeren voor autoverkeer, vanaf Steenweg richting Mazelstraat. Komende van de Opwijksestraat is er immers zeer weinig zicht op het verkeer op Steenweg, zowel op het autoverkeer als op het fietsverkeer op het tweerichtingsfietspad. Fietsers en speed-pedelecs kunnen in beide richtingen blijven rijden. Het is de bedoeling om het doorgaand verkeer in de Opwijksestraat zoveel mogelijk te ontmoedigen.</p> <p>Wat de Verlorenkostbaan betreft, daar werd nu al de “zone 30-schoolomgeving” ingevoerd ter hoogte van de schooltoegang. Het is echter de bedoeling om nog dit voorjaar in het volledige centrum van Mazenzele een zone 30 in te voeren. We weten dat in de Verlorenkostbaan de snelheidsbeperking niet kan afgedwongen worden door enkel borden te plaatsen. Vandaar dat we onderzoeken welke snelheidsremmende maatregelen meest geschikt zijn in de Verlorenkostbaan, zodat niet alleen de snelheid geremd wordt maar ook het sluipverkeer ontmoedigd wordt. Voor deze werken zal subsidie aangevraagd worden in het kader van een “veilige schoolomgeving”, wat maakt dat het wat langer duurt voor alles kan uitgevoerd worden.</p>	Onontvankelijk

43	4/04/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Volgens de door de firma geplaatste verkeersborden blijkt dat parkeren in de Bunderstraat verboden wordt vanaf 19 mei voor een 10-tal dagen met een uurslot van 7 tot 17 uur. Dit langs beide richtingen. De opritten zouden niet bereikbaar zijn volgens de schriftelijke melding van de firma. Klager vindt dit niet realistisch en vraagt zich af waar alle auto's dan moeten parkeren?	Infrastructuur	De firma werkt aan één kant van de straat, doch staat, tijdens de werken, éénrichtingsverkeer toe. Dus is het logisch dat ze aan beide zijden van de straat parkeerverbod plaatsen... Wanneer de sleuf is gegraven, zijn de aangelande percelen tijdelijk niet bereikbaar, dat is helaas onvermijdbaar. Echter, wanneer zij gepasseerd zijn, wordt de sleuf gedicht en het voetpad hersteld... zo schuiven deze werkzaamheden op en is de hinder voor de aangelanden maximaal beperkt in tijd. Normaalgezien gaat dit vrij snel. We beseffen dat dergelijke werken heel wat hinder genereren.	ontvankelijk
44	20/05/2021	E-mail	Overlast	Klager kwam thuis van het werk en merkte op dat er een poortje geplaatst werd in de voortuin dat gelijkloopt met de achtertuin van de buurman. Buurman vroeg twee jaar geleden of klager hiermee akkoord zou gaan. Klager heeft hierop uitdrukkelijk gezegd dat hij/zij hier niet mee akkoord ging. Ook is hij sinds 2020 bezig aan een bijbouw met garage etc. waarvoor geen vergunning of dergelijke werd aangevraagd. De rommel in zijn tuin wordt ook constant tegen de gezamenlijke bedrading gegooid.	Grondgebiedzaken	Wij hebben nazicht gedaan van uw melding/klacht. Hierbij onze bevindingen: - Het vermelde tuinpoortje bevindt zich op de scheiding tussen eigendom Providentia en Millenniumstraat XX (zie plannen wegenis en kadaster in bijlage). Het tuinpoortje geeft dus NIET uit op openbaar domein (zelfs NIET naar toekomstig –nog niet overgedragen– openbaar domein) en dient bijgevolg verwijderd te worden, tenzij Providentia haar akkoord tot behoud verleent. De grens van uw eigendom loopt in het verlengde van de scheiding tussen Den Bogaard XX en Millenniumstraat XX, dit kan u ook terugvinden in het plan bij uw aankoopakte. - Het bouwen van vrijstaande bijgebouwen tot een gezamenlijke oppervlakte van 40m ² is onder bepaalde voorwaarden vrijgesteld van omgevingsvergunning. U vindt hierover meer informatie op https://www.omgevingsloketvlaanderen.be/losstaande-bijgebouwen . - Uw melding betreffende materiaalopslag naast en tegen de gemene afsluiting valt buiten onze bevoegdheid. Dit is een probleem van 'goed nabuurschap' eerder dan een stedenbouwkundige kwestie. Dergelijke discussies regelt u best in der minne. Ingeval jullie er als burensamen niet uitkomen, kan u steeds contact opnemen met burenbemiddeling. Vanuit de gemeente Opwijk is er deze dienst 'Burenbemiddeling' waarop u en uw burensamen beroep kunnen doen om de problematiek aan te kaarten. Via deze vrijwillige dienst kunnen er oplossingen worden gevonden tussen de partijen en kan een onafhankelijke vrijwilliger kan bemiddelen. U kan via onze collega Karen Lauwers (Marktstraat 55 - 1745 Opwijk, T 052 89 50 27, karen.lauwers@opwijk.be) in contact komen met deze dienst. Indien ook dit niet zou lukken is een procedure bij de vrederechter de laatste redding. Hopelijk hoeft het niet zo ver te komen...	Onontvankelijk

45	15/05/2021	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	<p>Klager ondervindt nog steeds problemen omtrent de plannen met het Perreveld en de Kalkestraat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het zicht op de Nieuwstraat en de aankomende fietsers/auto's blijft ook met de nieuwe opstelling belemmerd door de geparkeerde auto's (als je uit de Kalkestraat komt). - Het doorgaand verkeer wordt continu geblokkeerd ter hoogte van de vernauwing van de Nieuwstraat door opkomende autobussen en vrachtwagens. Er is geen enkele uitwijkmogelijkheid door de paaltjes en de geparkeerde auto's. 	Infrastructuur	<p>Zoals in onze brief aan de bewoners gemeld werd, is de invoering van de enkele rijrichting in de Kalkestraat een proefopstelling welke zal geëvalueerd worden na een zestal maanden. Jouw bezwaar wordt meegenomen bij de verdere besprekingen.</p> <p>De problematiek van de verkeerssituatie in begin van de Nieuwstraat is ons voldoende gekend. Hiervoor bestaat er echter geen pasklare oplossing. De paaltjes op de rand van het fietspad zijn net geplaatst om te vermijden dat er over het fietspad gereden wordt. Het fietspad is geen uitwijkmogelijkheid voor wagens. De paaltjes beschermen de fietsers die hier op het fietspad rijden.</p> <p>Het gedeelte van de Kalkestraat, tussen Perreveld en café XX, valt buiten het rioleringsproject van Aquafin en Riopact. Er worden op korte termijn geen herinrichtingswerken gepland. Door de dubbele rijrichting van Korruit te behouden wordt het verkeer van de Kalkestraat gespreid en niet enkel via café XX gestuurd.</p> <p>Ter info: de geparkeerde vrachtwagen tegenover café XX was een wagen die defect was en wachtte op herstelling.</p> <p>In verband met de situatie in Perreveld werd aan de bewoners meegedeeld dat we naar alternatieven zoeken om het sluijperverkeer en hoge snelheid tegen te gaan. ANPR-camera's is een optie die door bewoners zelf voorgesteld werd, maar zeker nog niet beslist is. Voor welke oplossing er uiteindelijk zal gekozen worden ligt nog niet vast.</p> <p>We houden de betrokken buurtbewoners op de hoogte van mogelijke oplossingen.</p>	Onontvankelijk
46	28/05/2021	E-loket website	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	<p>Kleding containers Averbeekstraat/Klaarstraat zorgen voor hinder. Wagens die stoppen om kleding in container te steken staan op voetpad en fietspad wat gevaarlijke situaties creëert. Vraag of deze reglementair werd geplaatst en om ze op toegankelijke locaties te plaatsen.</p>	Infrastructuur	<p>Wij kijken na of de containers reglementair geplaatst staan en zo niet zullen we de verantwoordelijke firma hierover aanschrijven. Automobilisten moeten natuurlijk ook de regels respecteren en niet op voetpad of fietspad stilstaan of parkeren. We houden je op de hoogte.</p>	Onontvankelijk

47	28/05/2021	E-mail	Overlast	Gisterennamiddag is er een schilder aan het werk geweest aan de elektriciteitskast ter hoogte van Café XX. Hij beweerde dat dit in opdracht van het gemeentebestuur was. Na zijn werkzaamheden heeft hij al zijn afval zoals verfpotten, kleefband en papier zonder iets te melden gewoon achtergelaten in onze voortuin.	Vrije tijd	Er werden inderdaad kunstenaars ingeschakeld door het gemeentebestuur voor het beschilderen van de elektriciteitskastjes voor Tour Elentrik in Opwijk. Volgens de kunstenaar werd dit besproken met de bewoners van het huis. Kunstenaar heeft zelf geen auto, dus kon enkele materialen niet meenemen naar huis. Maandag gaat hij/zij verder werken aan het kastje en zal nadien de omgeving proper achterlaten.	ontvankelijk
48	11/05/2021	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Klager heeft bedenkingen met het eenrichting worden van de Kalkestraat. De tuin van de klager gaat scheef en vanuit de richting die nu verplicht is, is dit met draaien en keren om op de oprit te geraken. Dit is een gevaarlijke situatie rond het tijdstip dat de scholen uit zijn. Ouders die hun kinderen in Kalkestraat ophalen, hebben meestal het geduld niet om twee minuten te wachten en proberen zich tussen te wringen terwijl we onze manoeuvres doen om ons op onze oprit te parkeren.	Infrastructuur	De dienst Infrastructuur neemt dit op en bekijkt samen met de verantwoordelijke schepen welke oplossing hieraan kan gegeven worden. Dit bezwaar wordt verder opgenomen in de verdere besprekingen.	Onontvankelijk
49	2/06/2021	E-mail	Overlast	Klager ondervindt veel afval (o.a. sigarettenpeuken) op de grond voor het huis en in de tuin. Zag gisterenavond toevallig dat de burens iets gooiden. Vervolg: Klager heeft buur aangesproken, maar reageerde hier slecht op. Nu gooit hij zijn sigarettenpeuken iets verder in de straat. Persoon vraagt of er eventueel met hen gesproken kan worden of hen beboeten, want ze poetsen echt nooit.	Infrastructuur	1/06/2021: Wij hebben je melding goed ontvangen. Wij stellen voor dat u uw buur aanspreekt over het wegwerpen van zijn peuken in uw tuin, daar kan het gemeentebestuur net in tussenkomen. Elke bewoner wordt verondersteld voor zijn/haar eigen deur te veggen. Aan de aannemer van de werken voor uw deur is gevraagd om de straat en greppel geregeld op te kuisen, wij zullen onze vraag naar hem toe nogmaals herhalen. 2/06/2021: Spijtig van je buurman dat deze zich niet beter te wil integreren. We zullen inderdaad aan ons bestuur voorstellen om de algemene regels hieromtrent te publiceren en/of te bussen in verschillende straten. Onze toezichter zal de aannemer nogmaals aannemen om de werf/straat proper achter te laten. 13/09/2021: Wij geven dit door aan onze wijkwerking en de gemeenschapswachten. Ik geef de uitvoeringsdienst opdracht om eens met de borstelwagen langs te komen in de straat, dit is de laatste tijd niet gebeurd omdat de aannemer van de werken aan de overkant dit op zich zou moeten nemen. Onze toezichter zal in de loop van de dag passeren om de aannemer(s) hierop aan te spreken.	ontvankelijk

50	3/06/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Klager heeft vernomen dat al de bermen langs de Hulst zijn gemaaid en dit is niet conform met het wegbermbesluit. Dit is echter zeer vroeg en dit doet niet ten goede aan het behoud van de biodiversiteit. De regels zijn dat men dit zeker niet mag doen voor 15 juni en vindt het dan ook zeer belangrijk dat hier nauw dat deze regels worden gerespecteerd en nageleefd.	Milieudienst	Al meer dan 15 jaar hanteert de gemeente Opwijk een ecologisch bermbeheer waarbij, een aannemer in opdracht van de gemeente de bermen maait + inclusief afvoer van het maaisel. Vorig jaar hebben wij nog uitvoerig gecommuniceerd in het Infoblad over dit ecologisch bermbeheer. Ondertussen werden al drie updates uitgevoerd van het gemeentelijk bermbeheerplan waarbij telkens op basis van veldonderzoek (flora-inventarisatie) door een studie bureau een evaluatie werd gedaan van de staat (ecologische waarde) van de bermen in Opwijk. Op basis van het eindresultaat werd telkens een afwijking op het maaischema aangevraagd bij het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB), dat telkens werd verkregen. Het bermbeheer in Opwijk wordt wel degelijk uitgevoerd conform de wettelijke voorschriften gelet op de toegestane afwijking door ANB voor een periode van 5 jaar op het maaischema (zie bijlage). Dit maakt dat op basis van de resultaten van de laatste update van het gemeentelijk bermbeheerplan en de toegestane afwijking op het maaischema begin mei de meeste bermen in Opwijk worden gemaaid en een klein deel van de bermen begin juli wordt gemaaid. Half september worden alle bermen die opgenomen zijn in het bermbeheerplan van Opwijk een 2de keer tegelijk gemaaid.	ontvankelijk
51	8/06/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Klager en zijn buur merken lichte krassen door struikgewas en naaldboom van burens, die ze soms zelf snoeien om geen verdere schade op te lopen. Aan de andere straatkant hangen de netels bijna 1 meter over straat. Graag actie ondernemen in Hamelseweg.	Infrastructuur	Het is zo te zien inderdaad een gevaarlijke situatie, ik zet het op de planning om zo snel mogelijk te laten maaien. Bermen maaien is wettelijk geregeld, dat mag eigenlijk maar vanaf 16 juni... In het geval dat er gevaar is voor de veiligheid kunnen we vroeger actie ondernemen. Hier is het gerechtvaardigd om eerder te maaien.	ontvankelijk
52	12/06/2021	E-mail	Overlast	Situatie in de Doortstraat: Heel veel lawaai, heel veel stof, wakker worden tijdens de nacht door de vrachtwagens, scheuren in de muren aan de binnen- en buitenkant van het huis, modder op de straat en het voetpad, veel water op straat door de afdekking van de riolering enz.	Infrastructuur	Zoals u wellicht zelf al had kunnen opmerken werd vorige week de volledige site alsook wegenis gereinigd. U kan hiervan de foto's in bijlage vinden. Inzake uw opmerking aangaande barsten binnen en buiten verwijs ik naar mijn vorige mails. Op dit moment heb ik geen kennis dat deze aan onze werken zijn toegewezen. Voor de opmerking inzake nachtlawaai dient u zich te richten aan de uitbaters van de zomerbar. Ik vraag bij firma XX wel even na of de stalen platen wat 'beter' geïmponeerd kunnen worden.	ontvankelijk

53	8/06/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Klager stuurde op 12/04/2021 een mail naar de dienst Stedenbouw, dezelfde dag antwoord ontvangen dat de mail in behandeling was. Na bijna twee maanden nog geen antwoord ontvangen. Na een paar telefoontjes, werd beloofd om dezelfde week een antwoord te sturen. Zonder succes.	Grondgebiedzaken	De dienst Stedenbouw heeft het dossier in detail bestudeerd en intern besproken op de dienst. Vragen waren onder meer complex vanuit juridisch standpunt. De klager ontving een antwoord op 22/06/2021.	ontvankelijk
54	21/06/2021	E-loket website	Overlast	<p>Net zoals vorig jaar is er een enorme lawaaihinder van de zomerbar van XX als het op zijn einde loopt. De bar moet sluiten om 23.30 uur, maar gisteren is er nog meer dan een uur lawaaihinder geweest (tot na 00.30 uur) van roepende, dronken mensen die via de toegangsweg te voet richting Doorstraat wandelden. Ook was er een constant geraas van diegene die met de auto achteraan geparkeerd stonden en via de toegangsweg die bedekt is met kleine kiezelsteentjes veel te snel, en dus met heel veel lawaai, richting Doorstraat reden. In de pers spreken de organisatoren dat ze stewards inzetten om alles in goede banen te leiden. Daar is in de praktijk echter niets van te merken.</p> <p>De gemeente heeft hen de toelating gegeven om dit te organiseren onder bepaalde voorwaarden. Het is duidelijk dat ze zich niet houden aan deze voorwaarden. Graag een krachtig signaal vanuit jullie naar hen toe.</p>	Vrije tijd	<p>Jammer om opnieuw te moeten lezen dat dit toch niet loopt zoals gehoopt. We stellen vast dat dit een gelijkaardige klacht is als vorig jaar, waarbij er te veel hinder ondervonden wordt bij het afsluiten van de site.</p> <p>We hebben de politie verwittigd en gevraagd om opnieuw langs te gaan zodat er kan geverifieerd worden of alles loopt zoals afgesproken is. Hierbij hebben we nadrukkelijk gevraagd om toch ook bij de wedstrijden van de Rode Duivels present te zijn (o.a. aanstaande zondag 27/06). Het sluitingsuur is vanaf die dag 1 uur. Aan de organisatie werd opnieuw gevraagd om de gemaakte afspraken na te komen en de stewards die voorzien zijn voor de parking wel degelijk in te zetten op de parking. Zodra ze van de parking zijn, is het echter geen verantwoordelijkheid meer van de organisatie, maar van de bezoekers zelf. Er is gevraagd om de bezoekers aan te manen met respect en zich rustig op de openbare weg te begeven.</p>	Onontvankelijk
55	28/06/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	De straatverlichting op de Meerweg wordt om 23 uur gedoofd. Dit is volgens de klager zeer gevaarlijk voor voetgangers en fietsers, aangezien je deze niet ziet afkomen in de vele bochten.	Infrastructuur	Het doven of dimmen van de straatverlichting is een beslissing die in 2019 genomen is door het gemeentebestuur. Deze beslissing kadert in energiebesparende en milieuvriendelijke maatregelen. De gemeente Opwijk is opgesplitst in deelruimten waarbij beslist is dat men de openbare verlichting in centrumstraten dimt na 23 uur en landelijke wegen zoals de Meerweg dooft na 23 uur. Deze regeling zal na verloop van tijd geëvalueerd worden aan de hand van info onder andere via politiediensten.	ontvankelijk

56	19/06/2021	E-mail	Overlast	<p>Geluidsoverlast: een groep jongeren (een twintigtal) bezet heel de namiddag het pleintje op Millenniumstraat - Konkelgoed. Klager zegt dat het plein absoluut niet geschikt is om dergelijke bijeenkomsten en voetbalmatches te organiseren.</p>	Jeugd	<p>Als gemeente hechten we veel belang aan plaatsen waar kinderen en jongeren kunnen spelen. Dit spelen is een doel op zich. Spelen geeft kinderen en jongeren niet enkel de kans om plezier te beleven en zich te ontspannen. Het stimuleert de jeugd ook in hun ontwikkeling. Het speelplein Konkelgoed is in dat opzicht dan ook een meerwaarde voor de gemeente, waarbij we ook steeds de nodige acties willen ondernemen om dit als zodanig bewaard te zien. Enkele voorbeelden zijn het aanvullen van de valondergrond in het gedeelte met de speeltoestellen, het aanspannen van de netten van de voetbalgoals en het gelijktrekken van de grond aan de voetbalgoals om het spelen te stimuleren,... Het is aangenaam vast te stellen dat de speeltuin Konkelgoed een plaats is waar kinderen en jongeren ruimte vinden om dit spelen te beleven.</p> <p>Indien je de aanwezigheid van deze kinderen en jongeren als storend ervaart, wensen wij je te motiveren om rechtstreeks in dialoog te gaan met de kinderen en jongeren die er spelen. Mogelijks kunnen kleine opmerkingen dan onmiddellijk een oplossing krijgen. Daarnaast maakt deze dialoog dat er meer wederzijds begrip en een aangenamer samenleven kan nagestreefd worden. Indien deze dialoog niet tot een constructieve oplossing leidt en de aanwezigheid van deze gebruikers tot overlast leidt die door jou als onaanvaardbaar wordt gezien, kan je steeds contact opnemen met de politiezone AMOW om melding te maken van deze overlast. Dit is ook het geval bij eventuele schade. Deze dient vastgesteld worden door de politiezone AMOW waarbij u een klacht dient neer te leggen.</p>	ontvankelijk
57	29/06/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>Klager liet eerder als eens weten dat het onkruid op de grond achter zaal De Kersenpit zeer hoog staat en door klager zijn haag groeit. Er werd tot op heden niets aan gedaan.</p>	Infrastructuur	<p>Opdracht werd uitgevoerd: onkruid werd begin juli gewied.</p>	ontvankelijk
58	22/06/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>Klager moet regelmatig meldingen doen, waar verkeersborden al of niet tijdelijk geplaatst worden, toch niet volledig reglementair zijn. Vraag of er geen manier kan bedacht worden waarbij nagekeken wordt dat borden steeds reglementair zijn aangebracht.</p>	Infrastructuur	<p>Wij zullen dit nakijken en indien nodig aanpassen. We streven ernaar om al onze opdrachten zo goed mogelijk uit te voeren en op te volgen. De opdrachten i.v.m. aanbrengen van signalisatie bij omleidingen en/of aanpassingen aan de weginfrastructuur worden ons aangereikt via de politiediensten.</p>	ontvankelijk

59	27/06/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Wateroverlast: De straatafwatering en huisafwatering loopt zeer traag weg, waardoor er wateroverlast ontstaat in de Doortstraat. Dit blijkt al een aantal jaren een probleem te zijn.	Infrastructuur	<p>Op sommige plaatsen zijn 30-jarige buien gevallen (dit zijn buien die normaliter een keer om de 30 jaar voorkomen...), terwijl rioleringen doorgaans zijn ontworpen op een 10-jaarlijkse bui. Bijgevolg is het dus logisch dat de riolering het vele water niet tijdig kreeg verwerkt. Het is de logica zelf dat op zulke momenten de straat deels onder water komt te staan en moeten we de straat deels zien als een buffering die vertraagd loost via de waterslikkers naar de riolering. Onze prioriteit wordt hoofdzakelijk gelegd op locaties waar woningen effectief onder water komen te staan.</p> <p>Recent werd in de riolering van de Doortstraat een camera-inspectie uitgevoerd. De evaluatie hiervan is echter nog niet voorhanden. Alleszins mocht uit dit onderzoek blijken dat er problemen of obstructies zijn, zal dit uiteraard worden aangepakt... een vernieuwing van de riolering met een ruimere dimensionering zal echter niet voor direct zijn.</p> <p>Mensen die last krijgen in hun woning van terugstuwend water raden we stellig aan te investeren in een terugslagklep, die voor een dergelijke problematiek een uiterst efficiënte oplossing betekent. Met een veranderend klimaat dat steeds meer voor extreme situaties zal zorgen, lijkt me dit een verstandige investering. Het rioolstelsel t.h.v. Doortstraat XX tot XX zal vernieuwd worden in project OPW3012.</p>	ontvankelijk
60	23/06/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Straatverlichting gaat om 23 uur uit op de Hulst. Klager vindt dit gevaarlijk voor voetganger en fietsers. Het is ook ideaal voor inbrekers.	Infrastructuur	Het doven of dimmen van de straatverlichting is een beslissing die in 2019 genomen is door het gemeentebestuur. Deze beslissing kadert in energiebesparende en milieuvriendelijke maatregelen. De gemeente Opwijk is opgesplitst in deelruimten waarbij beslist is dat men de openbare verlichting in centrumstraten dimt na 23 uur en landelijke wegen zoals Hulst dooft na 23 uur. Deze regeling zal na verloop van tijd geëvalueerd worden aan de hand van info onder andere via politiediensten.	ontvankelijk
61	29/06/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Klager heeft gezien dat het groenonderhoud rond het Millenniumbos is gebeurd, het werd niet zo netjes uitgevoerd door firma XX.</p> <p>Vraag om het vaker te onderhouden, zodat het bos toegankelijk blijft.</p>	Infrastructuur	Onderhoud werd uitgevoerd in de maand juli.	ontvankelijk

62	7/07/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Klager kocht een gele container om de ophaling van het karton te vergemakkelijken. Enkel het afval rond de container werd opgehaald.	Milieudienst	Afvalintercommunale Intradura doet uitsluitend huis-aan-huisophaling van huishoudelijke afvalstromen (restafval, PMD, GFT, papier & karton). Bij het aanbieden van papier en karton voor de huisophaling van Intradura dient deze afvalfractie uitsluitend aangeboden te worden in kartonnen dozen of los verpakt met natuurtouw. Het gaat hierbij om papier & karton afkomstig van 'normale huishoudens'. Afval van bedrijfsactiviteiten/handelondernemingen waarvan de hoeveelheid en de aard van de afvalstromen groter is dan van een normaal huishouden of niet beschouwd wordt als huishoudelijk afval, wordt in dat geval gelijkgesteld met bedrijfsafval. Bedrijfsafval wordt door afvalintercommunale Intradura niet opgehaald. Papier en karton dat via een container door particulieren, zelfstandigen, bedrijven wordt aangeboden wordt door Intradura niet meegenomen.	Onontvankelijk
63	9/07/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding Klager heeft enkele dagen geleden een mailtje naar info@opwijk.be gestuurd met de vraag of het mogelijk is om het onkruid aan Kapelleweg XX weg te halen. Ook het onderhoud van het graspleintje zou regelmatig moeten gebeuren, want het gras en het onkruid groeien er zeer snel. Klager stelt voor om het best kapot te spuiten.	Milieudienst	Sinds een aantal jaren geldt voor de openbare diensten (inclusief gemeente dus) een totaalverbod op het gebruik van pesticiden (onkruidbestrijdingsmiddelen). Onkruidbestrijding door onze diensten gebeurt uitsluitend door middel van volgende methoden: - manuele verwijdering - branden (gebruik van gasbrander) - heet watertechniek (uitvoering door nv. Krinkels op bepaalde zones in Opwijk)	ontvankelijk
64	10/07/2021	Inbox Facebook	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding/vraag Vorige week een mail gestuurd over rijbewijs, maar geen antwoord gekregen. Niks gehoord dat het rijbewijs klaarligt.	Burgerzaken	Navraag gedaan, rijbewijs ligt klaar aan het loket en kan afgehaald worden aan het onthaal tijdens de openingsuren.	ontvankelijk
65	13/07/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Klager bracht een bezoek aan het kerkhof van Droeshout. Het onkruid groeit er tussen de zerken en grasperken. Klager vindt dit zeer triest en onrespectvol voor onze dierbaren.	Infrastructuur	Wegens de slechte weersomstandigheden is de planning van het groenonderhoud inderdaad in de war geraakt. De werklieden zijn vandaag van start gegaan met het onderhoud. Wanneer het vandaag droog blijft, kunnen ze hieraan doorwerken.	ontvankelijk

66	16/07/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Klager werd vier dagen opgenomen in het ziekenhuis en is drie weken werkonbekwaam, dankzij een allergische reactie op onkruid. Door het onkruid aan de viaduct heeft de persoon in kwestie brandwonden opgelopen op armen en benen. Klager voelt zich niet meer veilig bij het naar buiten komen.</p>	<p>Milieudienst</p> <p>Bedankt voor je mail. Het spijt ons te moeten vernemen dat u een allergische reactie hebt gemaakt door het hoge groen langsheen de viaduct. Sinds een aantal jaren geldt voor de openbare diensten (inclusief gemeente dus) een totaalverbod op het gebruik van pesticiden (onkruidbestrijdingsmiddelen). Onkruidbestrijding door onze diensten gebeurt uitsluitend door middel van volgende methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - manuele verwijdering - branden (gebruik van gasbrander) - heet watertechniek (uitvoering door firma XX op bepaalde zones in Opwijk) <p>Verder worden bepaalde groenperken en zijbermen gemaaid door externe firma's. De planning van die firma's hebben wij niet in de hand. Als gevolg van de regenval tijdens de maand mei, gevolgd door een plotse groeiopstoot van de beplanting, hebben de beheerwerken evenwel vertraging opgelopen. De vertraging als gevolg van de grote biomassa (maaisel) is niet alleen van toepassing in Opwijk, maar ook in andere gemeenten waar firma XX maaibeheerwerken uitvoert.</p>	ontvankelijk
----	------------	--------	------------------------------------	--	--	--------------

67	18/07/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>Persoon in kwestie meldt geluidsoverlast van een jeugdbeweging op de Kouterlaan. Tot 5 uur 's ochtends staan ze op straat te feesten. Het is niet de eerste keer dat klager iets stuurt.</p>	<p>Jeugd</p> <p>Jammer dat je overlast hebt ervaren in de buurt van de omgeving van de Kouterlaan. De gemeente staat positief tegenover de aanwezigheid van jeugdvereniging XX. We hechten veel belang aan plaatsen waar kinderen en jongeren een zinvolle tijdsbeleving kunnen genieten, waar ze vrienden kunnen maken, waar ze kunnen spelen, ... Dit spelen is een doel op zich en geeft kinderen en jongeren niet enkel de kans om plezier te beleven en zich te ontspannen. Ook stimuleert het de jeugd in hun ontwikkeling. XX speelt als jeugdvereniging hierin een belangrijke rol.</p> <p>Natuurlijk moet de aanwezigheid van een jeugdvereniging in een gezonde relatie staan met de omgeving. Bepaalde zaken veroorzaken overlast en moeten bespreekbaar gemaakt worden. Wij wensen je te motiveren om bij opmerkingen rechtstreeks in dialoog te gaan met de betrokken jeugdvereniging. De leiders van deze jeugdverenigingen hebben aangegeven open te staan voor dialoog om tot onmiddellijke oplossingen van dergelijke problemen te komen. Door deze dialoog worden extra maatregelen onnodig. Daarnaast streeft deze dialoog meer wederzijds begrip en een aangenamer samenleven na. Natuurlijk is het wel belangrijk dat de opmerkingen aan de juiste persoon gericht zijn. Wat de door jou gemaakte melding over de nachtelijke geluidsoverlast betreft, geeft de jeugdvereniging aan hierin geen aandeel te hebben. Mogelijks waren er andere jongeren, niet verbonden aan de jeugdvereniging, aanwezig in deze omgeving? Wanneer er acties gebeuren die tot overlast leiden en die door jou als onaantvaardbaar worden gezien, en waar dialoog niet leidt tot een constructieve oplossing, kan je steeds contact opnemen met de politiezone AMOW om melding te maken van deze overlast. Dit is ook het geval bij eventuele schade. Deze wordt dan vastgesteld door de politiezone AMOW, waarbij je een klacht kan neerleggen.</p>	ontvankelijk
----	------------	--------	--------------------------	--	--	--------------

68	14/07/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Persoon klaagt over werkwijze dat de gemeente via een bouwvergunning het gedeelte voor de rioollijn gratis verwerft. In de klager zijn geval gaat het over 3 à 3,5 meter, wat niet in verhouding staat tot de vergunning voor de bouw van een garage achter de woning. Tevens wil klager vooral protesteren tegen de doorrekening van de kosten voor de opmeting. Hiermee wordt een extra belasting opgelegd voor een bouwvergunning.</p>	Grondgebiedzaken	<p>Wij hebben uw klacht in goede ontvangen en formuleren graag onderstaand antwoord.</p> <p>Wij wijzen er u graag op dat het decreet betreffende de omgevingsvergunning in artikel 75 expliciet voorziet in het opleggen van stedenbouwkundige lasten n.a.v. het afleveren van vergunningen. Als u meent dat deze in uw geval niet in verhouding was tot de vergunning voor de bouw van de garage, stond het u uiteraard vrij om hiertegen een beroep in te dienen bij de Deputatie, de instantie die hiervoor bevoegd is. De afgeleverde vergunning bevatte hiertoe alle nodige info.</p> <p>U heeft ervoor gekozen om dit niet te doen en u te richten tot het college. Niets belette u bovendien om parallel aan uw vraag naar het college reeds een beroep in te dienen bij de Deputatie om al uw rechten te vrijwaren. Wij kunnen alleen maar betreuren dat u dit niet deed. U had kunnen vermoeden dat het college niet zomaar zou zijn teruggekomen op een rechtsgeldig genomen beslissing.</p> <p>U beweert bovendien dat het antwoord, gedateerd 2 juli jl. en waarin wij aangaven dat het gaat om een algemeen standpunt, u doelbewust zou zijn opgestuurd na het verlopen van de beroepstermijn. Dit stoelt nergens op. U hebt misschien vernomen dat onze diensten in deze periode verhuisd zijn, waardoor het antwoord misschien iets langer op zich heeft laten wachten. Toch kan de genomen antwoordtermijn geenszins als onredelijk beschouwd worden. Het betreft dus een algemene beleidskeuze om, waar dit nuttig is, gratis grondafstanden te koppelen aan afgeleverde vergunningen. Dit wil zeggen dat in alle gevallen waarin een gelijkaardige stedenbouwkundige last wordt opgelegd in een omgevingsvergunning, steeds wordt opgelegd dat de kosten ten laste zijn van de bouwheer. Deze beslissing is er gekomen na rondvraag bij andere gemeenten waarbij is gebleken dat dit een courante praktijk betreft. Tot slot benadrukken wij graag dat de nu aanwezige bloemen en struiken geenszins verwijderd dienen te worden. In afwachting van het mogelijks concreet realiseren van de rioollijn op uw perceel, hoeft u geen stappen te ondernemen om de strook vrij te maken.</p>	ontvankelijk
69	4/07/2021	E-loket website	Herhaalde melding	<p>Herhaalde melding</p> <p>Klager heeft al eens een e-mail gestuurd naar de milieudienst om formulieren van subsidies over aankoop bomen door te sturen, zonder respons.</p>	Milieudienst	<p>De milieudienst heeft de e-mail beantwoord.</p>	ontvankelijk

70	3/07/2021	E-loket website	Overlast	Klager meldt geluidsoverlast van de zomerbar na 22 uur (luide muziek en roepende mensen).	<p>Jeugd</p> <p>Onze excuses voor de laattijdige reactie naar jou toe, doch is dit onmiddellijk opgenomen met de verantwoordelijken van XX. De organisatoren van XX konden me onmiddellijk vertellen dat het ging over donderdag 1 juli (opening) en vrijdag 2 juli (match Rode Duivels) en betreuren de overlast. Er wordt gewerkt met vrijwilligers en niet altijd worden afspraken evengoed nageleefd. Er zal elke avond iemand aanwezig zijn van de vaste medewerkers om dit nu consequent in het oog te houden.</p> <p>Door de gemeente is er op volgende momenten een afwijking gegeven en vergunning tot elektronisch versterkte muziek:</p> <p>Op drie donderdagen: 22 juli, 5 en 19 augustus plant XX thema-avonden met livemuziek. Telkens tussen 20.30 en 22.00 uur treedt een band op die rock, blues en covers brengt.</p> <p>Op zaterdag 24 en 27 juli staan live DJ-sets op het programma en mag er gedraaid worden tot 00.20 uur.</p> <p>Op zaterdag 21 augustus is er het bierfestival en mag er livemuziek zijn tot 22.00 uur. Op vrijdag 13, zaterdag 14 en zondag 15 augustus is er de driedaagse zomerhappening en mag er muziek zijn tot 01.00 uur.</p> <p>Op alle andere momenten mag er geen hinder zijn. Bij nog meer overlast vraag ik jou om ons opnieuw een melding te geven, zodat we dit kunnen oplossen. Ook de politie mag steeds gemobiliseerd worden. Graag geef ik ook nog mee dat wij uiteraard steeds discreet omgaan met jouw gegevens en worden geenszins kenbaar gemaakt. Ook wij hebben hierin beroepsgeheim.</p> <p>Hopelijk heb je hiermee voldoende info. Ook hoop ik dat het gesprek met XX hierover toch enige indruk heeft gehad en de regels worden nageleefd.</p>	Onontvankelijk
----	-----------	-----------------	----------	---	--	----------------

71	19/07/2021	E-mail	Overlast	Persoon klaagt over jongeren 14 à 16 jaar die op het speelhuisje van de speeltuin aan Hof Ten Hemelrijk zitten. Deze jongeren doen niet echt iets verkeerd, maar ze beletten dat het huisje gebruikt kan worden door kleine kindjes. Ook blijft er al eens vuilnis achter.	Jeugd	Jammer dat je overlast hebt ervaren in de speeltuin van Hof ten Hemelrijk. Als gemeente hechten we veel belang aan plaatsen waar kinderen en jongeren kunnen spelen. Dit spelen is een doel op zich. Het geeft kinderen en jongeren niet enkel de kans om plezier te beleven en zich te ontspannen. Ook stimuleert het de jeugd in hun ontwikkeling. De speelplein Hof Ten Hemelrijk is in dat opzicht dan ook een meerwaarde voor de gemeente, waarbij we steeds de nodige acties willen ondernemen om dit te kunnen behouden. De aanwezigheid van deze kinderen en jongeren in de speeltuin is, gezien het een openbare ruimte betreft, niet verboden. Natuurlijk moet de aanwezigheid van deze kinderen en jongeren in een gezonde relatie staan met de omgeving. Bepaalde zaken veroorzaken overlast en moeten besproken worden. Ook in het geval dat een speeltoestel niet langer bespeelbaar is als gevolg van het dominant innemen ervan. Wij wensen je te blijven motiveren om rechtstreeks in dialoog te gaan met deze kinderen en jongeren. Mogelijks kunnen kleine opmerkingen dan onmiddellijk een oplossing krijgen.	ontvankelijk
----	------------	--------	----------	--	-------	---	--------------

72	18/07/2021	E-mail	Overlast	<p>Klager meldt geluidsoverlast van de zomerbar XX in de Doortstraat. Vrijdag 16/07, was de muziek al tamelijk luid, op zaterdag 17/07, kon je daveren in je bed, het was er echt meer dan over.</p>	<p>Vrije tijd</p> <p>Dankjewel om ons in te lichten over de hinder die je hebt ondervonden in het weekend van 16-17 juli 2021. We zijn blij met een zomerbar in onze gemeente die correct coronaproof georganiseerd wordt en dat burgers een extra aanbieding hebben in het vrijetijdsleven. Echter, het gemeentebestuur wilt dat deze zomerbar leefbaar is voor de omwonenden. De overlast die je beschrijft is allerminst aangenaam. Onze diensten hebben dan ook volgende stappen ondernomen: De organisatoren werden aangesproken betreffende de overlast en gevraagd daadkracht, conform de vergunning te handelen. Extra politiecontroles zullen worden uitgevoerd. Het college van burgemeester en schepenen heeft een verplichting tot parkeerwachter opgelegd bij sluitingstijd. Ook hier ondervonden we immers hinder bij het vertrekken van de bezoekers. Het college van burgemeester en schepenen gaf een vergunning elektronisch versterkte muziek af, beperkt in tijd: tijdens de weekdays + zaterdag:</p> <ul style="list-style-type: none"> maximum geluidsniveau 95 dB(A) LAeq, 15 minuten tot 23.30 uur; maximum geluidsniveau 85 dB(A) LAeq, 15 minuten tussen 23.30 en 0.20 uur; na 0.20 uur: geen elektronisch versterkte muziek meer toegestaan. op zon- en feestdagen: maximum geluidsniveau 95 dB(A) LAeq, 15 minuten tot 22:00 uur. na 22.00 uur: geen elektronisch versterkte muziek meer toegestaan. <p>Indien je hierin nog steeds overlast ervaart, aarzel dan niet ons te contacteren.</p>	Onontvankelijk
----	------------	--------	----------	--	---	----------------

73	8/07/2021	E-loket website	Overlast	<p>Klager heeft in februari 2020 contact opgenomen met de dienst Stedenbouw m.b.t. een boomhut die zonder enige vorm van overleg door de niet-inwonende kinderen van de bewoner Nijverseelstraat XX werd gebouwd. De betrokken ambtenaar is op ons verzoek ter plekke geweest maar stedenbouwkundig bleek deze constructie toegelaten mits rekening houdend met privacy/inkijk in onze woning en tuin. Echter, gezien dit een uitkijksplatform is geworden (zonder dak of zijwanden) wordt de privacy ernstig geschonden door de bewoner(s) en bezoekers van de betrokken woning. De schending van de privacy gaat gepaard met enorme geluidsoverlast in onze woning en tuin. Meerdere bemiddelingspogingen en gesprekken met de wijkagent hebben geen oplossing gebracht.</p> <p>Betrokkene neemt contact op met de dienst burenbemiddeling.</p>	Grondgebiedzaken	<p>Klager liet weten dat er geen overlast meer is. Indien nodig neemt hij/zij opnieuw contact op met de dienst burenbemiddeling.</p>	Onontvankelijk
74	8/08/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>Klager heeft reeds verschillende mail gestuurd betreffende het parkeerprobleem voor garage. Tot op heden nog geen reactie ontvangen. Grootste deel van het probleem is dat de wagen zich voor een gedeelte buiten het parkeervak parkeert, waardoor klager dus ook niet in of uit de garage kan.</p> <p>Persoon vraagt nogmaals voor het plaatsen van een paaltje, zodoende ze in het parkeervak moeten staan.</p>	Infrastructuur	<p>De problematiek van het parkeren ter hoogte van Heiveld XX is ons welbekend. Wij hebben deze in het verleden meermaals met jou besproken. Gele markeringen aanbrengen voor de garagepoort, zoals we vroeger voorstelden, is een oplossing waar je zelf geen voorstander van bent. Als je nu toch liever gele markeringen voor de poort wil, laat je het maar weten. Je mag dan zelf wel niet meer voor de poort parkeren.</p> <p>Het voorstel om een paaltje te plaatsen op het einde van de parkeerstrook is echter uit praktische overwegingen niet haalbaar. Op deze locatie zou een paaltje te vaak afgereden of beschadigd worden. Dit voorjaar heeft ons bestuur twee gemeenschapswachten aangesteld die controles kunnen uitvoeren op het correct parkeren. Wij vragen hen om hier regelmatig langs te komen. Indien er toch nog voor de garagepoort geparkeerd wordt op het ogenblik dat je de garage wil verlaten, kan je de dienst interventie van AMOW bellen op het nummer 02 452 50 02. Wij hopen dat je begrip hebt voor ons standpunt.</p>	ontvankelijk

15/08/2021

E-mail

Niet tevreden over dienstverlening

Bij thuiskomst uit verlof stelde klager vast dat de aannemer bij de uitvoering van de slem- en bestrijdingswerken slordig tewerk zijn gegaan in de Zottegemstraat. Op verschillende plaatsen in de straat is de bestrijking uitgelopen op de afvoervleugel. Op andere plaatsen zijn er bandensporen, oneffenheden, uitgebokkeld wegdek en zelfs een bandenspoor van een tractor van 3 cm diep.

Infrastructuur

Een bestrijking met slemafdichting is een vorm van oppervlaktebehandeling waarbij een éénlaagse bestrijking (met een enkelvoudige begrinding) achteraf (binnen de vier dagen) gestabiliseerd wordt met een slemlaag. Dit dient dus worden gekaderd in het onderhoud en 'in stand houden' van bestaande wegen en geenszins worden verward met het 'vernieuwen' van een weg waarbij de bestaande asfaltlaag wordt weggefreed en voorzien van een nieuwe asfaltlaag. De laatste fase van deze werken bestaat in het aanbrengen van een slemlaag. Dit is, bij het aanbrengen, een zeer vloeibaar, bitumineus mengsel. De Heerbaan en Zottegemstraat zijn straten met een uitgesproken tonrond profiel én diepe greppels. Het vermijden van vloeibare slem die bij het aanbrengen in de greppels vloeit, is absoluut een streven van de aannemer, doch in deze omstandigheden is dit helaas onvermijdelijk.

Wat de afbrokkeling betreft: deze manifesteert zich in een bocht waar de greppels verzakt liggen. Dit procedé heeft de bedoeling een slecht wegdek, waterdicht te overlagen en zodoende diens levensduur aanzienlijk te verlengen. Dit materiaal heeft geen profilerende eigenschappen en kan dus niet standhouden naast een greppel die minstens 10cm lager zit... noch kan deze overlaging onderliggende oneffenheden 100% wegwerken.

Wat het tractorspoor betreft: na het aanbrengen van de slem, wordt deze afgestrooid met zand en gewalst met de bandenwals (vandaar de zogenaamde bandensporen) ... Hierna wordt de nieuwe straatlaag voldoende stroef geacht om de straat open te stellen voor doorgaand verkeer. Wellicht heeft een tractor zich vlak na de werken op deze baan begeven en in volle snelheid zijn bocht genomen richting Lepelstraat... de verharding van slem verloopt relatief snel, maar klaarblijkelijk was deze nog niet sterk genoeg om bestand te zijn tegen dergelijke krachten... Het betreft een relatief kort, draaiend spoor dat geen hinder genereert voor het verkeer. Dit spoor is een spijtige zaak, doch doorheen de tijd en het veelvuldig overrijden zal dit quasi verdwijnen. Er bestaat helaas geen elegantere oplossing voor een dergelijk probleem. Als gemeente passen we dit procedé al jaren toe. Ikzelf woonde deze werken bij en weet, als gemeentelijk toezichter, dat deze werken volgens de regels van de kunst zijn verlopen. Al begrijp ik dat dit af en toe indruist tegen de perceptie van buitenstaanders. Waarvoor onze excuses.

Aanvulling: De aannemer heeft zich geëngageerd om de greppel voor de woning te kuisen. Dit werd op 29 november 2021 uitgevoerd.

ontvankelijk

76	30/08/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>Persoon is een drietal weken geleden langsgekomen in het gemeentehuis met de vraag of het mogelijk is om grind te leveren vooraan aan de straatkant. Tot nu toe is hier geen reactie op gekomen.</p>	Infrastructuur	Melding werd opgevolgd door de dienst Infrastructuur.	ontvankelijk
77	4/08/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>GFT-zak blijft telkens staan in de Pelgrimsweg. Klager vraagt vrije toegang naar het containerpark.</p>	Intradura	<p>27/05/2021: Onze interventie zal dit vandaag ophalen.</p> <p>10/06/2021: We laten dit vandaag door onze interventie ophalen.</p> <p>17/06/2021: Onze excuses voor het ongemak. Dit wordt vandaag nog opgehaald.</p> <p>24/06/2021: Onze chauffeur is langs geweest om 9.36 uur en zou 1 zak hebben meegenomen.</p> <p>Dus er lijkt een probleem met te zijn, daarom wil ik graag een aantal zaken overlopen zodanig dat niet in de toekomst niet meer gebeurt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is uw huisnummer duidelijk zichtbaar? Staat de zak aan uw brievenbus? • Om hoe laat zet u de zak buiten? • Staat u in zak in een bak (open, gesloten)? <p>Bedankt voor uw tijd, we laten het vandaag alsnog ophalen, onze interventie is in de buurt.</p> <p>Onze excuses voor dit ongemak</p> <p>17/08/2021: Ik geef je klacht voor verder onderzoek zeker door aan afvalintercommunale Intradura. Indien het evenwel zou gaan om oude afvalzakken (restafval-GFT) gelieve er dan rekening mee te houden dat de oude afvalzakken (restafval-GFT) vanaf 1.08.2021 niet langer worden meegenomen door Intradura. Vanaf 1.08 ben je verplicht gebruik te maken van de uniforme (Intradura) afvalzakken – zoals eerder al werd gecommuniceerd.</p> <p>Aan Dispatching Intradura wordt gevraagd deze klacht verder te onderzoeken en de betrokken persoon feedback te geven.</p>	Onontvankelijk

78	4/08/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>Klager vraagt al meer dan twee jaar om de kapel rechtover De Neef aan de Steenweg op Dendermonde te herstellen. Deze kapel is zwaar gescheurd in de zijgevel. Klager kreeg toen de melding dat een vrachtwagen deze had aangereden, en dat de herstellingswerken zouden gebeuren zo gauw de verzekering dit erkende. Na al die tijd is dit nog niet gebeurd.</p>	Infrastructuur	De kapel is nog niet hersteld, dienst infrastructuur volgt dit verder op.	ontvankelijk
----	-----------	--------	--------------------------	--	----------------	---	--------------

79	5/08/2021	E-loket website	Overlast	<p>Betrokkene klaagt over geluidsoverlast van de bouw van appartementen in Steenweg op Merchtem. Ook zijn er provocaties en intimidaties door de bouwfirmen en hun vrachtwagenchauffeurs. Dit zorgt voor extra veel lawaai en gedaver. Vooral de pompen die al maanden non-stop draaien wordt als verschrikkelijk ervaren.</p>	<p>Milieudienst</p> <p>Naar aanleiding van uw recente klacht m.b.t. geluidsoverlast afkomstig van de bouwwerf langs Stwg op Merchtem kan ik je volgende informatie meedelen – dit na terreincontrole op donderdag 5.08 ter plaatse:</p> <ul style="list-style-type: none"> -momenteel zijn er op de bouwwerf geen werkzaamheden bezig; de werken worden terug opgestart vanaf volgende week maandag 9.08. Vanaf volgende week worden volgende werken afgewerkt: afwerken kelder en plateau links, en kan daarna de afdekplaat van de kelder geplaatst worden. -voor het oppompen van grondwater (bronbemaling) in het kader van de inrichting van de kelder voor dit woonproject werd eerder door het schepencollege in toepassing van het Omgevingsdecreet een machtiging (aktenaam melding klasse 3) afgeleverd – op basis van de bemalingsnota opgesteld door de verantwoordelijke bouwkundig ingenieur. -momenteel is de bronbemaling nog aan gang. Op mijn verzoek zal door de architect opdracht worden gegeven om binnen een termijn van maximum 14 dagen toch nog (akoestische) platen rondom de pompen te plaatsen om het geluidsniveau extra te dempen – dit ondanks het feit dat deze pompen momenteel geen overmatig geluid produceren (het geluid van de pompen is vergelijkbaar als bij gelijkaardige andere bouwwerken). -de resterende termijn die nog nodig is voor het oppompen van grondwater is volledig afhankelijk van de afwerking van het plateau van de kelder en de evaluatie/beoordeling door de bouwkundig ingenieur op basis van de actuele grondwatertafelstand. Opdruk van de betonplaat door te vroegtijdig stoppen van de bemaling moet echter ten alle tijde vermeden worden. Ik verwacht evenwel dat de bemaling niet lang meer zal duren. -wat het geluid betreft van werktuigen, machines, transport, handelingen,... bij de uitvoering van de bouwwerken, zijn er binnen de milieureglementering en de gemeentelijke reglementering geen specifieke bepalingen hieromtrent opgenomen (enkel voor als hinderlijk ingedeelde inrichtingen – Vlaremingedeeld). De handelingen/werken die gebeuren in het kader van de oprichting van het woonproject langs Stwg. op Merchtem zijn niet ingedeelde activiteiten (niet Vlaremingedeeld). De bronbemaling (oppompen grondwater) is een klasse 3 ingedeelde inrichting waarvoor enkel een aktenaam door het schepencollege van toepassing is en waarbij de voorwaarden betrekking hebben op het oppompen van grondwater. <p>(+ verwijzing politiereglement)</p>	Onontvankelijk
----	-----------	-----------------	----------	--	---	----------------

80	1/09/2021	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Aanvraag van een bewonerskaart werd afgewezen, omdat persoon in kwestie een garage heeft. Persoon woont samen met dochter en haar gezin in hetzelfde gebouw. De auto van de dochter en haar gezin wordt altijd geparkeerd in de garage van het gebouw. De garage is hun eigendom. Klager vraagt om het nogmaals te herzien en eventueel toch recht te geven op een bewonerskaart.	Burgerzaken	Klacht wordt onderzocht. Dienst burgerzaken doet het nodige voor de verwerking van de aanvraag. De garage is eigendom van de dochter. Moeder, zonder garage, heeft dan recht op bewonerskaart. Dit was bij de initiële aanvraag niet 100% duidelijk. Wij doen het nodige en sturen een mailtje van zodra bewonerskaart klaarligt. Klager is op donderdag 23 september bewonerskaart komen afhalen.	ontvankelijk
81	3/09/2021	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding Bij een wandeling merkte persoon dat het gele bord met "voetweg 76" aan de Groenstraat hardhandig werd verwijderd (afgewrongen) en spoorloos is. Tevens zijn ook de bordjes van knooppuntennetwerk Brabantse Kouters langs heel de voetweg verwijderd en verdwenen. Ook aan de Karenveldstraat, bij het begin van voetweg 40 (die aansluit op voetweg 76) is zo'n bordje geliquideerd... Ter hoogte van de aansluiting van voetweg 40 met voetweg 76 ligt het gele bord met "voetweg 40" op de grond en is ook het knooppuntenbordje spoorloos...	Infrastructuur	Schepen is ter plaatse geweest om dit probleem met de melder te bespreken.	ontvankelijk
82	6/09/2021	E-mail	Niet correct behandeld	Klager ontving een aangetekend schrijven met een openstaande algemene belasting ten bedrage van 71 euro. Op 17/08 werd dit bedrag betaald. Ook wordt er verwezen naar een eerdere klacht van 2020: sluipverkeer in de Wijngaardstraat. Klager is ontevreden.	Financiën	Dienst Financiën stuurde een aangetekend schrijven met herinnering tot betalen van de belasting. Alvorens een deurwaarder te sturen, wordt er na de aangetekende brief nogmaals de aangetekende brief gewoon opgestuurd, met etiket dat de volgende stap het aanstellen van een deurwaarder is. Dit om onnodige kosten voor de burger zo veel als mogelijk te voorkomen. De belasting is gedeeltelijk betaald. De 20 euro extra na de tweede aanmaning (aangetekende aanmaning) is nog niet betaald. De oorspronkelijke belasting van € 20 wel. De nodige stappen om ook de overige 20 euro te vorderen worden gezet. Dossier wordt overgemaakt aan de deurwaarder.	ontvankelijk

83	7/09/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>Klager is mee gaan wandelen n.a.v. de Sporteldag. Tot op heden is er nog niks gedaan aan de wildgroei begin Oude Pastoriedreef voor huisnummer XX. De rolstoelgebruikers moesten zelfs op de straat zich verplaatsen daar waar er een voetpad is op de uitgestippelde route voor rolstoelgebruikers. Het pad naast de woning van Millenniumstraat is ook bijna niet toegankelijk. De hagen langs beide kanten kunnen dringend een snoeibeurt gebruiken. Bewoners van de rusthuizen laten weten dat zij niet meer op het zo mooie park kunnen wegens deze wildgroei.</p>	Infrastructuur	<p>De wildgroei t.h.v. huisnummer XX komt van een private eigendom, de eigenaars zijn aangeschreven. Eerdere meldingen hierover werden niet gevonden. Onze groendienst is aan een inhaalbeweging bezig, de hagen zullen in de loop van de week gesnoeid worden.</p>	ontvankelijk
84	9/08/2021	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	<p>Door de werken in straten Heiveld-Heirbaan is het gedeelte Esp verplicht langs deze straten te rijden en zijn klager zijn autobanden door steenslag met pek zoals spijkerbanden vast te komen zitten in de autobanden.</p>	Infrastructuur	<p>De bestrijking die is aangebracht met de steentjes, werd aangelegd volgens de regels der kunst en conform de geldende bepalingen in het standaardbestek van de wegenbouw SB 250 Versie 4.1. Hierin wordt ook bepaald dat over een bestrijking steeds gereden wordt en zelfs nodig is om de steenslag beter vast te zetten, dit mits inachtneming van een snelheidsbeperking van 30 km/u en waarschuwing van opspattende stenen. Ook deze verkeersborden staan correct. Deze uitvoering en resultaat vallen dus onder het normaal weggebruik van een rijbaan en soms kan het dus wel zijn dat er een steentje tussen een groef van een band kruipt. Deze komt los bij het rijden of kan je zelf eventueel met een schroevendraaier snel even verwijderen.</p>	ontvankelijk
85	9/08/2021	E-loket website	Niet correct behandeld	<p>Klager kreeg op 09/08 een aangetekend schrijven i.v.m. het aanslagbiljet algemene belasting 2021. Volgens de brief gaat het over een aanmaning van een brief die zou verzonden zijn op 12/04. Deze en eventueel andere brieven zou de persoon in kwestie niet gekregen hebben. Klager zal alleen het oorspronkelijke bedrag betalen en weigert de aanmaningskost te betalen.</p>	Financiën	<p>Alle aanslagbiljetten werden samen verstuurd op 12 april 2021, ook uw aanslagbiljet. Na het verstrijken van de betalingstermijn (2 maanden) werd er een eerste aanmaning verstuurd aan alle belastingplichtigen die nog niet betaald hadden (800-tal). Na het verstrijken van de betalingstermijn werd een aangetekende aanmaning verstuurd. Hierbij wordt een extra kost van 20 euro aangerekend zoals voorzien is in de door de gemeenteraad goedgekeurde procedure. Ik meen dan ook dat u correct behandeld bent door de gemeentelijke administratie. De voorziene procedures werden toegepast. Er werden 2 brieven voorafgaand aan het aangetekend schrijven aan u verstuurd.</p>	ontvankelijk

86	23/07/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding</p> <p>Persoon meldt dat er opnieuw vuilniszakken zijn blijven staan in de Kattestraat. Dit is een probleem die zich het hele jaar voordoe. Dit zorgt voor veel overlast. Vraag om dit te beschouwen als zwerfvuil, de zakken open te maken en de bewoners te beboeten.</p>	Infrastructuur	<p>Mails werden doorgegeven aan de dienst Infrastructuur voor verdere opvolging, ook door de gemeenschapswachten. Dit werd meegedeeld aan de klager.</p>	ontvankelijk
87	9/08/2021	E-mail	Onduidelijke communicatie	<p>Nieuw reglement geveltuintje door gemeente Opwijk is zeer verwarrend. Het lijkt als je niet aan de opgestelde afmetingen voldoet, je een boete zal krijgen en je geveltuintje moet wegdoen.</p>	Milieudienst	<p>Wie als burger een geveltuintje aan de voorkant van zijn woning wenst kan hiervoor beroep doen op de gemeente. De gemeentelijke uitvoerende diensten zullen elke aanvraag voor een geveltuintje bekijken en indien de beschikbare ruimte voldoet aan de voorwaarden zal deze dienst het geveltuintje volledig gratis aanleggen. De burger dient enkel te zorgen voor het voorzien van geschikte beplanting en onderhoud van het geveltuintje – waarvan de voorwaarden zijn opgenomen in het gemeentelijk reglement. He gemeentelijk reglement van Opwijk is volledig gelijkaardig aan bestaande reglementen voor geveltuintjes in vele Vlaamse gemeenten en steden.</p>	ontvankelijk
88	3/08/2021	E-mail	Niet correct behandeld	<p>Fabriekstraat overweg: klager begrijpt niet waarom werklui met camionettes van de gemeente Opwijk bij het staan voor een gesloten overweg in de Fabriekstraat hun motor niet afzetten. Dinsdag 03/08 om 16.25 uur krijgt persoon in kwestie van de bestuurder een foertgebaar.</p> <p>De invalide parkeerplaats is al geruime tijd afgeschaft. Wat er nu nog staat is een oranje paal zonder verkeersbord. Enig idee wanneer deze wordt verwijderd?</p>	Infrastructuur	<p>Net zoals elke burger, heeft ook elk personeelslid van de gemeente Opwijk de taak om de verkeersregels te respecteren. Daarom zijn we even te rade gegaan bij onze werkmans om zijn verhaal te horen. "Onze werkmans kwam aanrijden naar de gesloten overweg toe, op dat moment passeerde net een trein, zodat de slagbomen zouden opengaan en het niet de moeite leek om de wagen stil te leggen. Aangezien een startende auto soms vervuilender is dan een draaiende (in dit geval zeker). Aan de hand van gebaren (wijzend naar het verkeersbord) werd aan de werkmans duidelijk gemaakt dat hij zijn motor moest stilleggen. Aangezien de ramen van de wagen dicht waren, werden de gebaren niet goed begrepen. Ondertussen gingen de slagbomen open, heeft het verkeer zich in beweging gezet en was er geen tijd meer om naar de melder toe een reactie te geven. Maar er was zeker geen "foertgebaar, eerder een gebaar van "sorry, ik moet verder". Toch vinden we het vervelend dat je een negatief gevoel hebt overgehouden aan dit voorval en hopen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt. Wat de vergeten paal betreft, deze nemen we zo snel mogelijk weg.</p>	ontvankelijk

89	10/08/2021	E-loket website	Onduidelijke verkeerssituatie	Klacht over de signalisatie bij bestrijdingswerken: deze werken stonden nergens aangegeven wanneer men van Nieuwstraat naar Heiveld via rondpunt reed. Ook was de straat niet afgesloten. Ter hoogte van de sporthal werden ze tegengehouden, op een zeer onvriendelijke manier werd er gezegd rechtsomkeer te maken, dat ze er niet mochten rijden. Moesten wagen achterlaten op de parking van Heiveld ter hoogte van nummer 40. Geen idee wanneer ze auto mogen of kunnen ophalen.	Infrastructuur	<p>Vooraan t.h.v. rondpunt stond een bord die werken aankondigde en dat de straat doodlopend was... Vanaf de werken wordt de werf aan alle zijden afgezet met nadar en lint... Wellicht was je passage op een onfortuinlijk moment.... Deze mensen lopen vooral in centrumstraten steeds op de toppen van hun tenen omdat signalisatie veelvuldig wordt genegeerd... onze excuses dat ze dan ook ongepast reageerden.</p> <p>Ik kan niet nagaan in hoeverre deze mensen in de fout zijn gegaan, wel kan ik zeggen, in de uren dat ik deze werken volgde deze morgen, dat alle signalisatie in orde was. (Desondanks sloeg er toch nog een dame in de werf te bereiken met haar wagen en over de gehele lengte door de verse slemlaag te rijden... om moedeloos van te worden...)</p> <p>In naam van de firma XX, kan ik dus niet meer dan m'n excuses aanbieden voor deze vervelende situatie. Intussen zijn de werken voltooid en is Heiveld terug toegankelijk voor doorgaand verkeer.</p>	ontvankelijk
90	8/09/2021	E-loket website	Niet correct behandeld	Aanvraag voor een bewonerskaart. Officiële adres is Gasthuisstraat, maar de voordeur en een groot deel van het perceel bevindt zich in de Kadeestraat. Aangezien ze zich in zone Centrum - Handelzaken bevinden en een eigen garage hebben, heeft men geen recht op een bewonerskaart.	Infrastructuur	Vraag werd besproken. Het nieuwe parkeerreglement bepaalt inderdaad dat bewoners van de Gasthuisstraat enkel een bewonerskaart krijgen als zij niet beschikken over een garage. De straten waar de blauwe zone van toepassing is, werden ingedeeld in zones. Het adres van domiciliëring bepaalt de zone waartoe de woning behoort. Voor woningen op de grens van een zone kan er geen uitzondering gemaakt worden. Wij rekenen op je begrip voor ons standpunt.	ontvankelijk
91	21/09/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding Regelmatig opruimen baantje vanaf Marktstraat tot het parkje + onkruid verwijderen	Infrastructuur	Dit wordt nagevraagd bij de werklieden. Ook een herinnering dat dit moet worden opgenomen voor regelmatig onderhoud.	ontvankelijk

92	16/09/2021	E-mail	Niet correct behandeld	<p>Klacht over schending van de privacywetgeving.</p> <p>Melding over sluikstorten werd doorgestuurd naar de politie. In het proces-verbaal werden de persoonsgegevens van de melder en van alle gedupeerden vermeld. Alsook de mail naar meldingen@opwijk.be. Regels rond GDPR zijn hier geschonden.</p>	<p>Communicatie</p> <p>Klacht werd onderzocht. Aangetekend schrijven werd op 01/10/2021 verstuurd:</p> <p>Haviland verwerkt in samenwerking met de politiezone AMOW een omvangrijke hoeveelheid persoonsgegevens in het kader van gemeentelijke administratieve sancties. Wij gaan hier zorgvuldig mee om en zorgen voor een goede beveiliging van de persoonsgegevens. Daarbij houden we steeds rekening met de huidige stand van de techniek en passen wij onze beveiliging daarop aan.</p> <p>Wij hebben vorige week vrijdag tot onze spijt een gegevenslek vastgesteld dat vijf personen betreft. Dat is een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens, waardoor persoonsgegevens terechtkomen bij iemand die geen toegang tot die gegevens mag hebben. Meer bepaald werden uw naam, adres en e-mail van de melding sluikstorten opgenomen in het proces verbaal dat in overeenstemming de GAS-wet aan de verdachten werd meegedeeld. De verdachten hadden dus onterecht inzage in deze persoonsgegevens. We betreuren dit incident ten zeerste en begrijpen dat dit een hoog risico is voor uw privacy. We hebben de verdachten de instructie gegeven om uw gegevens niet te gebruiken en/of te verspreiden. Om zulke incidenten te vermijden nemen we de volgende acties, een herziening van de workflow en overleg met politiezone over het opmaken van PV's en het anonimiseren van persoonsgegevens in PV's.</p>	ontvankelijk
----	------------	--------	------------------------	---	--	--------------

93	21/09/2021	Onthaalbalie	Niet correct behandeld	Bewoners van Marktstraat ontvingen een gasboete omwille van geen geldige bewonerskaart. Bewonerskaart werd aangevraagd op 7 september, maar is nog niet in het bezit van de klager.	Burgerzaken	Op 07/09 werd een mail verstuurd naar de betrokkene om de juiste documenten nog door te sturen alvorens de bewonerskaart kon opgemaakt worden. Ondertussen is dit allemaal in orde geraakt en heeft betrokkene de kaart ook komen ophalen. De bedoeling is dat bewoners die nog geen bewonerskaart hebben, hun parkeerschijf wel moeten leggen natuurlijk. Antwoord van de GAS-ambtenaar: De reglementering inzake parkeren in blauwe zone is niet van toepassing op de houders van een geldige gemeentelijke bewonerskaart die zichtbaar aangebracht is op de binnenkant van de voorruit van het voertuig, of als er geen voorruit is, op het voorste gedeelte van het voertuig. Aangezien de overtreder op het moment van de vaststelling geen houder was van een geldige gemeentelijke bewonerskaart en deze dus ook niet zichtbaar werd aangebracht, kan het verweer niet worden aanvaard. Conclusie: de klacht is ongegrond, boete moet worden betaald. De dienst burgerzaken nam contact op met de klager en nog eens benadrukt dat wanneer je geen bewonerskaart hebt, telkens je parkeerschijf moet leggen.	ontvankelijk
94	17/11/2021	Inbox Facebook	Niet tevreden over dienstverlening	Online afspraak maken bij de dienst burgerzaken lukt niet, systeem loopt steeds vast. Kan dit via deze weg?	Burgerzaken	Afspraken maken voor de dienst burgerzaken lukt niet vanuit de dienst communicatie. We vragen om eens te bellen naar het onthaal of een mailtje te sturen.	ontvankelijk
95	1/12/2021	Inbox Facebook	Niet tevreden over dienstverlening	Tickets bestellen voor Louis Neefs lukt niet online. Geraakt niet ingelogd in het systeem.	Vrije tijd	Gevraagd om een mailtje te sturen naar de dienst cultuur. Zij kunnen hierbij helpen. Telefonisch contact opnemen kan ook.	ontvankelijk

96	6/12/2021	E-mail	Herhaalde melding/klacht	<p>Herhaalde melding/klacht overlast werken Steenweg op Merchtem</p> <p>Betrokkene klaagt over geluidsoverlast van de bouw van appartementen in Steenweg op Merchtem. Ook zijn er provocaties en intimidaties door de bouwfirmen en hun vrachtwagenchauffeurs. Dit zorgt voor extra veel lawaai en gedaver. Vooral de pompen die al maanden non-stop draaien wordt als verschrikkelijk ervaren.</p>	Grondgebiedzaken	<p>Op maandag 6 december werden je opmerkingen overgemaakt aan de dienst Infrastructuur. Zij hebben contact opgenomen met de dienst Stedenbouw en bekijken nu samen of wij als lokaal bestuur nog bijkomende stappen kunnen ondernemen. Hiervan houden wij je later zeker op de hoogte.</p>	Onontvankelijk
97	12/12/2021	E-mail	Overlast	<p>Overlast afbraak huizen Fabriekstraat door firma XX. Huizen liggen vol stof, auto's en straat vol modder. Niet akkoord met dergelijke omstandigheden.</p> <p>Ook is het minder veilig in de straat door het zware verkeer van de bouwwerf. Vrachtwagens rijden snel en toeteren vaak. Vraag om te helpen om het probleem op te lossen.</p>	Infrastructuur	<p>Onze collega's bij de dienst infrastructuur hebben de verantwoordelijke firma verwittigd en gevraagd om de werf en straat proper achter te laten. De aannemer heeft ons laten weten dat hij vrijdag te laat was om zijn personeel nog opdracht te geven. Iedereen was al vertrokken. Op woensdag 15 december 2021 komen ze nog een laatste keer terug en voorzien ze ook onmiddellijk een borstelwagen. Dat de gevel en de auto's onder het stof zaten, is een spijtig gevolg dat zulke werken met zich meebrengen. Aangezien dit private werken zijn, komt het gemeentebestuur hier niet in tussen. De firma die de werken uitvoert, is de eindverantwoordelijke.</p> <p>De contactgegevens van de betrokken firma worden bezorgd aan de klager.</p>	Onontvankelijk
98	8/12/2021	E-mail	Niet correct behandeld	<p>Hartvormige wortelstructuur werd weggehaald van het graf van de ouders van de klager. Was op de hoogte dat verwelkte bloemen en bloemstukken werden verwijderd na Allerheiligen, maar de houten structuren werden nooit weggenomen. Klager vindt het ongehoord en vraagt een terugbetaling van de wortelstructuren.</p>	Infrastructuur	<p>Het is zo dat alle bloemstukken, bloempotten en verwelkte bloemen systematisch vanaf 1 december worden verwijderd op de graven in Opwijk-Centrum. Er wordt op voorhand gevraagd om alle bloemstukken en -potten voor die datum te verwijderen. Onderaan vind je de publicatie in het infoblad van begin november 2021. Daarom kunnen we niet ingaan op je vraag tot terugbetaling van de wortelstructuren.</p> <p>In de communicatie van volgend jaar nemen we op dat alle verwerkte bloemstukken zullen verwijderd worden. Met de uitdrukkelijke vermelding dat onze diensten niet kunnen selecteren wat nog deftig/herbruikbaar is en dat mensen dus tijdig hun stukken moeten verwijderen.</p>	ontvankelijk

99	20/12/2021	E-loket website	Niet correct behandeld	<p>Op donderdag 16 december was klager aan het werk in de Mazelstraat. Rond 11 uur stopte een wagen van de gemeente Opwijk met een persoon (gekleed in kledij van de gemeente Opwijk). Deze persoon heeft onze zaakvoerder uitgescholden en toonde verbale agressie naar onze zaakvoerder. Onze zaakvoerder heeft op geen enkele manier gereageerd en gewoon verder gedaan. Dit uit schrik van fysieke agressie. Personeelslid was getuige van dit voorval.</p> <p>Werden uitgescholden voor "onderkruipers" ed. Klagers vinden dit niet kunnen en laten het hier niet bij. Deze week volgt nog een aangetekend schrijven, waarbij ze het gemeentebestuur Opwijk in gebreke stellen. Ook bekijken ze deze zaak met hun raadsman.</p>	Infrastructuur	<p>Het personeelslid werd over het voorval aangesproken tijdens een overleg samen met de verantwoordelijken van de dienst Uitvoering. Er werd geargumenteed waarom dit niet door de beugel kon. Ook werd er gesuggereerd om uit eigen naam en uit naam van het gemeentebestuur excuses te gaan aanbieden bij de persoon die de klacht heeft ingediend.</p> <p>Op 13 januari heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de personen in kwestie. Dit is sereen verlopen, excuses zijn aanvaard. Hiervan werd een verslag opgemaakt. Het betrokken personeelslid weet dat er een officiële sanctie boven het hoofd hangt, maar toont schuldinzicht en was heel snel bereid om excuses aan te bieden aan de benadeelde partij.</p>	ontvankelijk
----	------------	-----------------	------------------------	--	----------------	--	--------------

Oudsbergen

Rapport: klachten en meldingen in 2021

1. Inleiding

Het klachten-en meldingenrapport geeft een globaal beeld over de belangrijkste klachtenbeelden die spelen in de organisatie en het oplossingsvermogen van de organisatie om aan de slag te gaan met deze klachten en meldingen.

We bespreken dit rapport intern op verschillende manieren (college, managementteam, teamoverleg, intranet...) om de klachten-en meldingsprocedure gekend en actueel te houden.

Dit rapport wordt ook extern bekend gemaakt via de Vlaamse Ombudsdienst en eventueel via onze gemeentelijke communicatiekanalen. Als overheid moeten we zoveel als mogelijk samenwerken en streven naar bemiddeling om op een goede manier om te gaan met signalen van klanten. Door dit rapport extern bekend te maken willen we dienstverleners en klanten inzicht geven in deze werking zodat we samen stappen richting in de goede richting kunnen zetten.

Eerst geven we meer uitleg bij de context waarbinnen gemeente Oudsbergen aan de slag gaat met klachten en meldingen. De context dient om de resultaten en conclusies in een correct referentiekader te kunnen plaatsten. Daarna geven we de resultaten uit 2021 stap voor stap weer. We vertrekken vanuit de klachten die in eerste lijn werden doorgegeven en verfijnen dat met andere soorten klachten. Als voorlaatste stap geven we een inzicht in de meldingstendensen. We sluiten af met een conclusie en vooruitblik naar verbeterpunten voor de komende periode.

2. Context

2.1. Hoe kan de klant een klacht of melding indienen?

In 2020 hebben we onze nieuwe gemeentelijke website in gebruik genomen. Via verschillende wegen kan je een klacht of melding indienen via de website. In 2021 lanceerden we een gemeentelijke app met een gelijkaardige meldingsfunctionaliteit. Telefonisch, per mail of bij een medewerker in een gemeentelijk gebouw kunnen klanten ook steeds een melding of klacht doorgeven. Deze klantvragen komen aan het onthaal binnen en worden van daaruit doorgestuurd voor verdere behandeling in de rest van de organisatie. Maar ook via andere diensten dan het onthaal kunnen klachten en meldingen natuurlijk worden opgevangen en behandeld.

2.2. Hoe ervaren klanten de bestaande kanalen?

Het afgelopen jaar deden we een onderzoek naar de tevredenheid van onze inwoners over onze communicatiekanalen. Via Thomas More lieten we de communicatiemonitor uitvoeren. Dit is een gestandaardiseerd onderzoek dat ondertussen ook al bij 26 andere gemeenten werd uitgevoerd en dat ons in staat stelt op een representatieve manier een uitspraak te doen over het bereik en de kwaliteit van onder andere onze website, de gemeentelijke app en het onthaal (zowel telefonisch, per mail als fysiek in de gemeentehuizen).

Er werd specifiek onderzocht hoe vaak iemand een klacht of melding indiende per kanaal en hoe hun ervaringen daarbij waren. De resultaten liggen in lijn met onze verwachting als nieuw fusiebestuur dat aan zijn derde bestaansjaar bezig is.

Bereik:

- Het algemeen nummer, het algemeen e-mailadres, de website en de app zijn nog niet voldoende gekend bij inwoners. Geen enkel van deze kanalen voor klachten en meldingen is gekend bij minstens de helft van de inwoners. Het aantal mensen dat nog nooit dit kanaal gebruikt heeft is als volgt:
 - Algemeen nummer: 58%
 - Algemeen e-mailadres: 73%
 - Gemeentelijke website: 43%
 - Melding of klacht via de website: 84%
 - Gemeentelijke app: 68%
 - Melding of klacht via de app: 93%
- 69% van de inwoners maakt wel 1 keer of meer per jaar gebruik van de onthaalbalie in het gemeentehuis voor een vraag.
- De onderzoekers geven wel aan dat deze cijfers te interpreteren zijn in een corona-jaar: er is meer dan gemiddeld getelefoneerd en minder dan gemiddeld een fysiek bezoek gebracht aan een gemeentehuis.

Tevredenheid:

- De tevredenheid is het sterkst over de onthaalbalie in de gemeentehuizen met een gemiddelde score van 7.86 op 10. Dit ligt in lijn met de bevindingen uit de gemeentemonitor (77%) en valt in de benchmark met de 26 deelnemende gemeenten net onder het gemiddelde van 8/10.
- Het algemeen telefoonnummer scoort een gemiddelde van 7.49 op 10 en het algemeen e-mailadres een gemiddelde van 7.35 op 10. Vooral telefonie scoort lager dan de gemeenten in de benchmark. Voor e-mail is dit een vrij goede score.
- De gemeentelijke app (7.64 op 10) en de gemeentelijke website (7.42 op 10) scoren op vlak van algemene tevredenheid beter dan gemiddeld van de 26 deelnemende gemeenten. Opvallend is wel dat het maken van meldingen of het doorgeven van klachten via de app (6.88 op 10) en website (6.32 op 10) lagere gemiddelde scores halen. Er is dus nog werk om onze klacht- en meldingsformulieren beter vindbaar en invulbaar te maken.

Inhoudelijk werden er vooral rond telefonie redenen voor ontevredenheid gegeven. 8 van de 595 respondenten gaf aan dat het te lang duurde eer ze iemand aan de lijn kregen of doorgeschakeld werden. 15 respondenten gaven aan dat ze geen of een onvoldoende antwoord kregen op een melding of klacht die ze maakten via de website of de app. Voor de duidelijkheid: we krijgen gemiddeld 45 000 telefoons per jaar en 1137 meldingen per jaar. De feedback uit de communicatiemonitor stelt een tendens duidelijk maar we mogen deze niet overschatten of onderschatten.

Als fusiebestuur zien we deze eerste meting als een nulmeting. Over een jaar doen we een nieuwe tevredenheidsmeting van onze dienstverlening.

2.3. Hoe representatief zijn klachten en meldingen in het geheel van de dienstverlening?

Uit de communicatiemonitor blijkt dat onze klacht-en meldingskanalen nog aan bereik moeten winnen en dat een aantal mensen aangeeft dat de opvolging beter moet. Maar de gemiddelde scores zijn positief. We mogen het bredere plaatje niet uit het oog verliezen.

Dagelijks ontvangen we gemiddeld de volgende aantallen bezoekers (gemiddelden uit september 2021):

Op een gemiddelde werkdag in 2021...

ontvangt onze website 810 digitale bezoekers.

komen 48 mensen fysiek langs in één van onze gemeentehuizen.

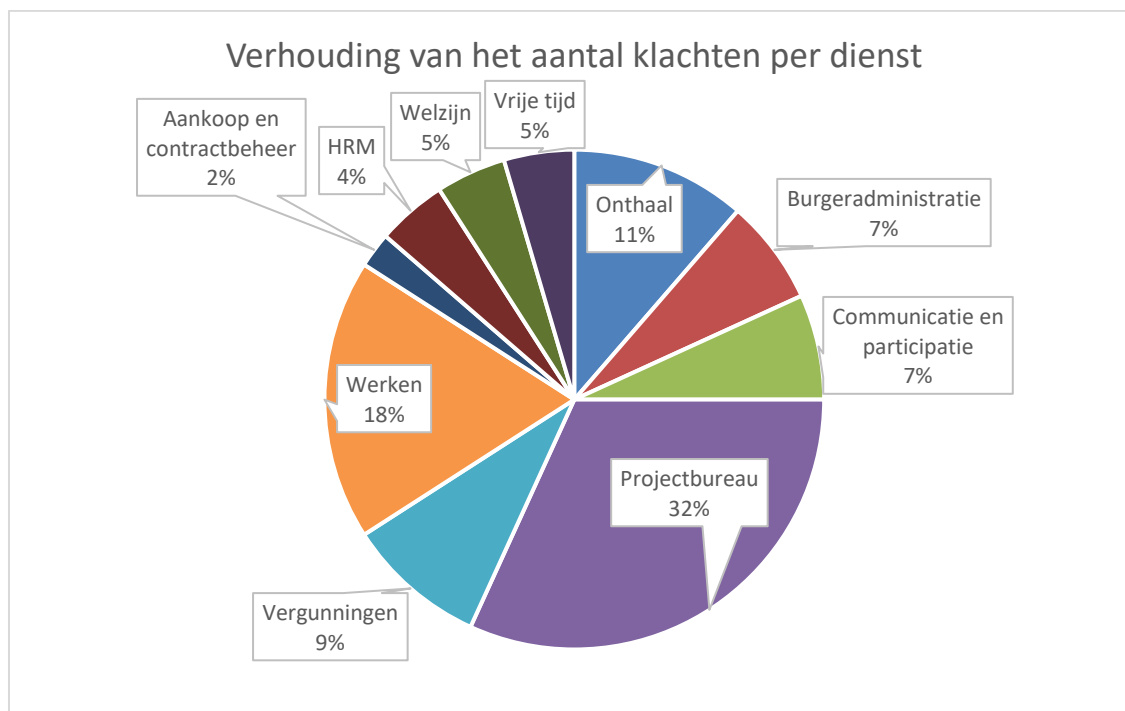
nemen 210 mensen telefonisch contact op met het onthaal.

sturen 39 mensen een e-mail naar ons bestuur met de vraag om een actie te ondernemen.

Als we deze cijfers extrapoleren op jaarbasis en vergelijken met het aantal klachten en meldingen die we ontvangen dan kunnen we alvast concluderen dat slechts een fractie van onze inwoners de nood voelt om een klacht of melding in te dienen. Maar we nemen elk signaal ernstig en zoeken steeds naar een oplossing. Dat hebben we ook in 2021 naar best vermogen gedaan zoals we hieronder beschrijven.

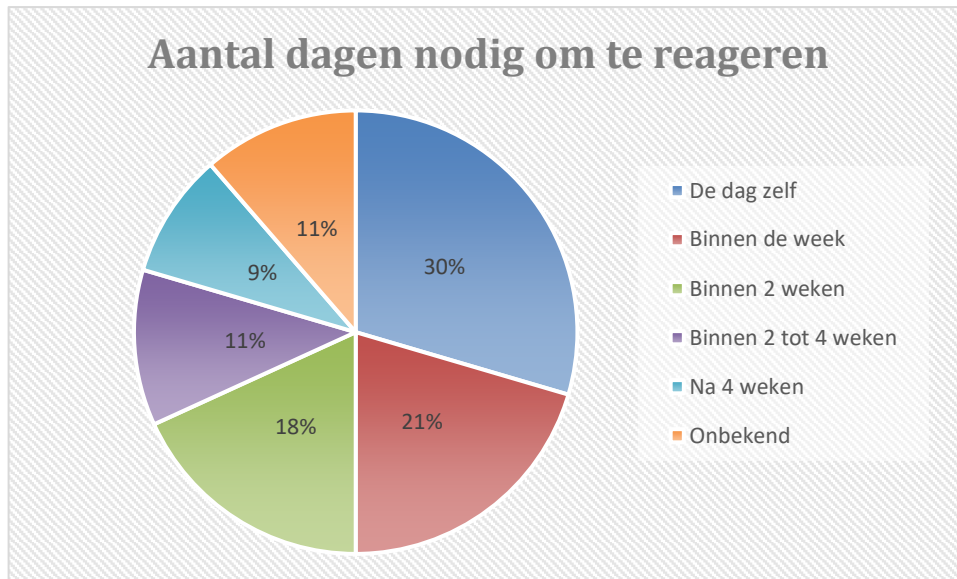
3. Klachten in eerste lijn

In 2021 ontvingen we 44 klachten. Dit is de verdeling van de diensten die de klacht inhoudelijk behandeld hebben:



We leren hieruit dat ruim de helft (59%) van de klachten die binnen komen betrekken hebben op een ruimtelijk onderwerp. Binnen een deel van deze cluster hebben we in 2021 extra ingezet op informeren en actief ondersteunen van de opvolging van klachten en meldingen. Dat was de juiste prioriteit. Wat niet weg neemt dat de hele organisatie op de hoogte moet zijn van de procedure omdat een klacht over elk onderdeel van de dienstverlening kan gaan. We moeten dit cijfer ook nuanceren: de registraties verlopen beter dan in 2020, maar er is nog steeds veel ruimte voor verbetering.

In tegenstelling tot 2020 hebben we voor 2021 in de meeste gevallen een concreet zicht op de termijn waarbinnen een klacht werd afgehandeld:



Alleen het feit dat we deze grafiek kunnen presenteren is al een verbetering ten aanzien van 2020. De helft van de klachten wordt al binnen de vooropgestelde termijn van 5 dagen behandeld. Er waren 5 klachten waarvan we de afhandeldatum niet konden vaststellen en 4 klachten waarvan de feedback naar de klant meer dan een maand tijd vroeg. Dit is vooruitgang maar wel nog steeds een indicatie om de opvolging te verfijnen.

Een klacht registreren en beantwoorden is 1 zaak. Het belangrijkste voor klanten is wat we inhoudelijk met hun klacht gaan doen. De meest voorkomende klachtenbeelden uit 2021 waren de volgende:

- 2021 was het eerste jaar dat de herziening van de belasting op tweede verblijven voelbaar was voor eigenaars. Tegen deze belasting werden enkele bezwaren ingediend maar er waren ook een viertal eigenaars die door de coronamaatregelen niet het hele jaar van hun tweede verblijf gebruik konden maken.
- Door de overvloedige regenval van het voorjaar 2021 was er achterstand in het groenonderhoud. Dit uitte zich in een aantal klachten over het groenonderhoud op de begraafplaatsen en rond bermen. Met 1 mevrouw die meermaals dezelfde klacht indiende en medewerkers op de begraafplaats zelf aansprak gingen we bij haar thuis in gesprek. Deze bemiddeling zorgde voor wederzijds begrip en een verzachting van de onderlinge communicatie.
- De achterstand in het groenonderhoud was nog net voelbaar op het moment dat de bladkorven gezet moesten worden. Bij 2 meldingen slaagden we er niet in om de gemaakte afspraak na te komen en deze mensen contacteerden ons opnieuw om een klacht in te dienen. Voor 2022 willen we deze communicatie op een meer proactieve manier aanpakken zoals we doen met de eikenprocessierupsen.
- In 2021 stonden er ook een groot aantal wegenisprojecten op de planning op verkeerspunten die onder normale omstandigheden al moeilijkheden ervaren op spitsmomenten. De samenwerking met onze onderaannemers verliep niet altijd even soepel waardoor we in 9 gevallen op vraag van de klant extra aandacht voor communicatie, signalisatie en afwerking moesten vragen.
- De communicatie met externe dienstverleners zoals De Watergroep liep in 2021 ook een keer goed fout. 2 opmerkelijke burgers gaven terecht aan dat de communicatie rond een waterlek beter had

gekund. Ondanks meerdere pogingen tot dialoog met De Watergroep blijft dit probleem zich voordoen.

4. Klachten in tweede lijn (met tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst)

Er is 1 klacht ingediend via de Vlaamse Ombudsman na de behandeling door onze diensten met nummer 2021-05519.

Bij het bestellen en plaatsen van de colombariumplaat voor de vader van de betrokkene werden meerdere fouten op rij gemaakt. Onze dienst reageerde telkens begripvol maar de communicatie met de externe leverancier verliep moeizaam. De Vlaamse Ombudsman bevestigde de kwaliteit van onze aanpak maar gaf als advies om extra op verzoening in te zetten omwille van het delicate aspect van het dossier. Als bestuur hebben we een grafstuk geplaatst aan de nis en de betrokkene apprecieerde dit gebaar.

5. Klachten bij de toezichthoudende overheid

Er werd 1 klacht ingediend bij de toezichthoudende overheid door de fractieleiders van de oppositiepartijen N-VA, Groen en Open Oudsbergen. De klacht was gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en schepenen van 8 november 2021 over de vacant verklaring van de tijdelijke functie van kabinetsmedewerker (A1a-A3a) en de procedure om deze in te vullen. De verzoekers stelden dat de termijn tussen bekendmaking van de vacature en de uiterste datum voor de indiening ervan, korter is dan de termijn voorzien in de rechtspositieregeling van de gemeente.

ABB heeft ons op 24 december 2021 verzocht om binnen de 30 dagen alle nodige stukken over te maken. Dit gebeurde op 21 januari 2021. Op 7 februari ontvingen we het besluit van de toezichthoudende overheid. De conclusie was dat er een fout gemaakt was maar dat deze fout geen nadeel betekende voor een partij en dat verdere handhaving niet opportuun is.

6. Bezwaarschriften

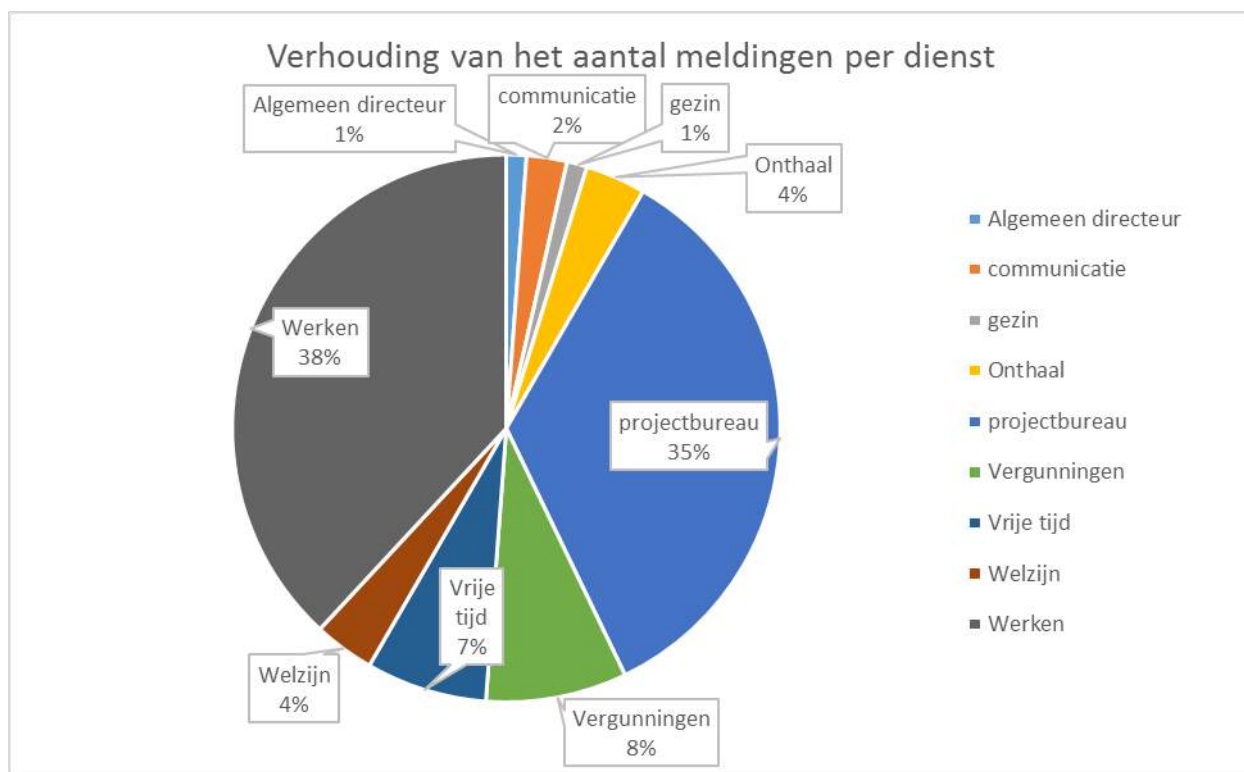
Er werden 15 bezwaarschriften ingediend tegen belastingen of retributies die het bestuur heft. De verdeling zat als volgt:

- 3 bezwaren tegen de belasting op het verwerken van huishoudelijk afval;
- 3 bezwaren tegen de belasting op pylonen en zendmasten;
- 9 bezwaren tegen de belasting op tweede verblijven.

Het zwaartepunt ligt hier inhoudelijk op de belasting die we als bestuur heffen op tweede verblijven. In 2020 werden de regels rond deze belasting geüniformeerd voor Oudsbergen na de fusie en werden de bedragen verhoogd. 2021 was het eerste jaar dat eigenaars van tweede verblijven in Oudsbergen van deze wijzigingen het effect ondervonden.

7. Meldingen

We registreerden in 2021 84 meldingen in ons meldingsoverzicht. Dit is de verhouding van het aantal meldingen per behandelende dienst:



Het inhoudelijk zwaartepunt van onze meldingen ligt, net zoals bij de klachten, bij ruimtelijke thema's. Het beeld voor dienst werken moeten we zelfs nog een stuk nuanceren in de bovenstaande grafiek omdat hier nog geen rekening is gehouden met de meldingen die we in 3P registreerden.

Om dit administratief proces een stuk te vereenvoudigen en de klant sneller en beter feedback te geven op zijn melding zijn sinds april 2021 een groot aantal webformulieren automatisch gekoppeld aan het werkopdrachtensysteem 3P. Inwoners en medewerkers kunnen via een toegankelijk webformulier meteen een werkopdracht maken voor de dienst werken en de nodige info (foto's, plaatsbeschrijving enz.) toevoegen aan hun melding.

Uit de communicatiemonitor weten we dat deze optie nog niet voldoende gekend is bij inwoners om echt een effect te zien in registratievermindering. Dat is iets dat we met de rapportage in 2023 gaan kunnen vergelijken.

Dienst werken beheert naast zijn eigen periodieke werkopdrachten ook de meldingen uit verschillende hoeken van de organisatie en van verschillende externe partners in 3P. De meest relevante cijfers voor dit rapport zijn:

- 233 meldingen via het onthaal (telefonisch of per mail van klanten) (exclusief de 32 meldingen uit het meldingsregister)
- 142 van webformulieren of de app
- 678 meldingen via andere diensten of via externen

Het is onze bedoeling om het komende jaar het gebruik van de webformulieren op de website en de app meer te promoten zodat meldingen vlotter beheerd kunnen worden en klanten sneller feedback krijgen. Ook het onthaal kan een bredere rol opnemen bij de ondersteuning van de dienst werken zodat zij zich kunnen concentreren op het inhoudelijke werk.

We kunnen nog niet veel cijfers rond meldingen vergelijken omdat de rapportage uit 2020 op dit vlak zeer beperkt was. We zien wel al 1 opmerkelijke evolutie: in 2020 hadden we nog 120 meldingen van overlast door eikenprocessierupsen. In 2021 waren dit nog 27 meldingen. Onze preventieve communicatieaanpak blijkt dus te werken. We behandelen nog steeds 5400 bomen op 600 verschillende locaties maar we slagen er dus wel in om rond dit thema goed te communiceren met inwoners zodat ze veel vragen op voorhand al opgelost zijn. 25 van de 27 meldingen die we rond dit thema kregen waren voor bomen waar effectief nesten met rupsen weggezogen moesten worden.

De werkwijze om vlak voor de start van een seizoen de betrokkenen te informeren willen we in 2022 ook toepassen voor het snoeien van bomen en plaatsen van bladkorven. Dat was in 2021 een van de thema's waar we opvallend vaak meldingen rond kregen.

Andere inhoudelijke tendensen die we zien in ons meldingsoverzicht zijn:

- Op het industrieterrein en een aantal andere (invals)wegen op ons grondgebied waren er wegeniswerken in 2021. Dit heeft ook voor veel meldingen en de bijhorende overlast gezorgd. Blijven inzetten op periodiek communiceren rond deze projecten blijft een aandachtspunt.
- Afval en sluikstort blijft helaas een groot thema. Van de 142 online ingediende meldingen in 3P gingen er 40 over afval en sluikstort. Maar in totaal kregen we 220 meldingen hierover binnen. Dat is gelijk aan ongeveer 1 melding per werkdag.
- Daarnaast waren inwoners ook opvallend actief rond suggesties en ideeën om de verkeersveiligheid te verbeteren.
- De Oudsbergenbon was een relanceactie om de lokale handelaars die moesten sluiten tijdens de coronamaatregelen te ondersteunen. Het was naast een succesvolle actie (12 570 bonnen werden ingeruild, goed voor 53% van alle inwoners) ook een bron van meldingen (99 in totaal) over problemen bij de externe leverancier. Met hen zijn we meermaals in gesprek gegaan om de klantvragen opgelost te krijgen.
- Onze online dienstverlening liep niet altijd even vlot in 2021. Tijdens de inschrijvingen voor schoolvakantieactiviteiten in het voorjaar liep de webshop meermaals volledig vast. Na overleg met de externe leverancier is dat probleem ondertussen opgelost. Maar het zorgde wel voor enkele momenten waarop tientallen mensen melding maakten van een ontoereikende dienstverlening.
- Ten slotte zorgde de natte zomer voor extra uitdagingen binnen het groenonderhoud en dat vertaalde zich ook in het aantal meldingen dat in 2021 sterker aanwezig was dan tijdens droge zomers.

8. Conclusie en verbeterpunten

- Het registreren van klachten en meldingen is een stuk verbeterd in de volledige organisatie. Er is meer bewustzijn rond het thema en er komen regelmatig vragen tot bij de klachtcoördinator om een creatieve oplossing te vinden voor het probleem van een klant. Toch moeten we blijven inzetten om dit bewustzijn te vergroten.
- We moeten onze termijnen van het beantwoorden van klachten en meldingen stipter opvolgen.
- Vandaag is er een grote bereidheid om telefonisch en per mail feedback te geven aan klanten. Dat is goed. Maar officiële klachten worden best per brief beantwoord en er is nog onvoldoende zicht op de kwaliteit van de feedback aan de klant.



2021 was nog steeds een vertekend werkjaar. Maar wel een jaar waarin we progressie gemaakt hebben. Het is ons doel om deze positieve trend verder te zetten de komende periode.

Pelt



Jaarverslag
meldingen en klachten
2021

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 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.

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

In de toekomst wordt dit pelt@vlaamseombudsdienst.be

Deze overeenkomst met einddatum 28 februari 2022, werd na bespreking in het managementteam door de raden verlengd op 27 januari 2022.

2.3. Organisatie van het meldpunt in 2021

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. Voorbeelden hiervan zijn posts of reacties op social media die betrekking hebben op de dienstverlening of de werking van het bestuur.

Waar voorheen alle meldingen gecentraliseerd werden bij DIV (Digitale Informatievoorziening) en de opvolging centraal met behulp van een Excel-tabel gebeurde, is in januari 2021 Topdesk in gebruik genomen voor het registreren, toewijzen, behandelen en beantwoorden van burgermeldingen.

Deze werkwijze heeft volgende voordelen:

- een betere registratie, namelijk eenduidig en volledig;
- snellere toewijzing aan een dienst, waar de melding in behandeling wordt genomen en meteen aan de medewerker wordt toevertrouwd om te behandelen;
- meer continuïteit en transparantie in de opvolging;
- een beter overzicht op de meldingen: de afgehandelde en openstaande meldingen, de behandeltermijn, de tussenstappen in de behandeling, de betrokken medewerkers, de aard van de meldingen, de locatie van de meldingen;

Met deze optimalisatie streven wij vooral een hogere burgers tevredenheid na en een betere terugkoppeling van informatie naar de burgers.

Alle meldingen uit de verschillende kanalen komen samen in het TOPdesk verzamelportaal. Vanaf daar vinden ze de weg naar de diensten. De diensten kunnen dan alle informatie rechtstreeks raadplegen in het portaal alsook verder aanvullen met de opvolging. Dit zorgt ervoor dat we transparanter kunnen rapporteren over de meldingen en dat de opvolging kan verzekerd worden ingeval van afwezigheid van de behandelaar.

De behandeling van meldingen gebeurt sinds 2021 decentraal, in de diensten zelf.

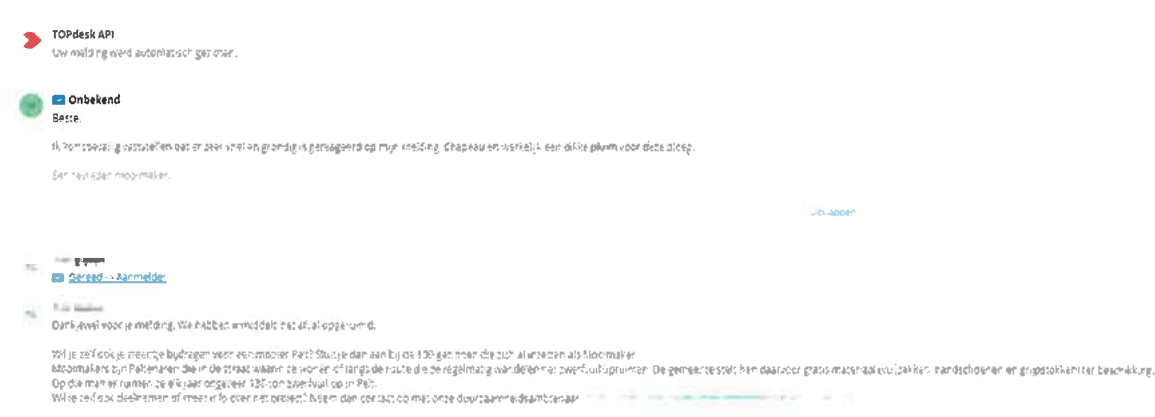
Meldingen die telefonisch, via de algemene e-mailadressen (info@gemeentepelt.be en meldingen@gemeentepelt.be) of aan de balie in het gemeentehuis worden ingediend, worden door de medewerkers van de burgerbalie geregistreerd en toegewezen aan de juiste dienst.

Meldingen die via het meldingenformulier op de website of via de Pelt-app worden ingediend, komen automatisch in Topdesk terecht en worden eveneens door de medewerkers van de burgerbalie aan de juiste dienst overgemaakt.

Elke dienst heeft 1 of enkele medewerkers aangesteld om de burgermeldingen te behandelen.

Alle ondernomen stappen om tot een oplossing te komen, zoals een plaatsbezoek, een contact met een burger, interne uitwisseling van informatie tussen medewerkers of diensten worden in Topdesk bijgehouden. Zo is er altijd een overzicht van wat er reeds ondernomen is en wat de stand van zaken is. Ook de communicatie met de melder verloopt via Topdesk en kan men de historiek op eender welk moment nog consulteren.

Soms wordt het gebruikt om te bedanken of om een complimentje te geven.

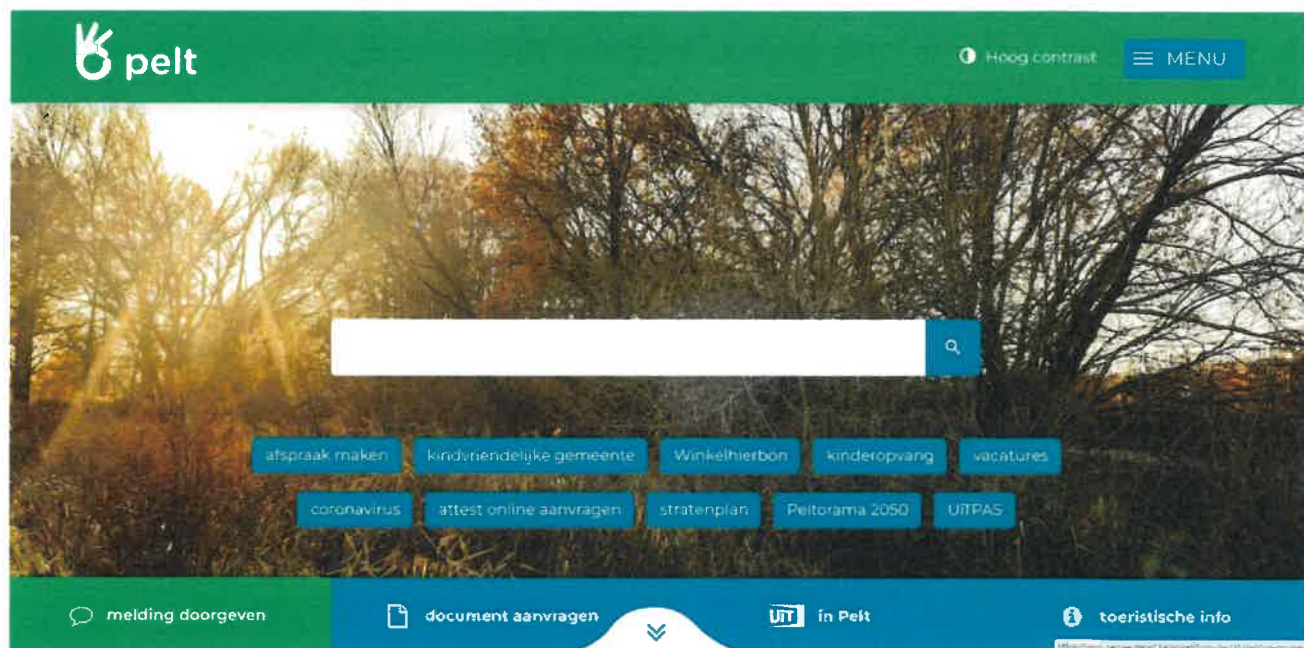


Voor veel voorkomende meldingen is voorzien in een standaardantwoord en wordt bovendien duiding meegedeeld ivm de gemeentelijke aanpak. Voor bijvoorbeeld zwerfvuil wordt in het antwoord verwezen naar acties zoals Mooimakers.

Het overzicht van ontvangen meldingen wordt wekelijks meegedeeld aan het college van burgemeester en schepenen.

De gemeente streeft ernaar dat zoveel mogelijk digitaal te werken. Burgers worden daarom in eerste instantie naar het webformulier geleid.

Dit webformulier heeft een prominente plaats op de thuispagina van www.gemeentepelt.be :



Het indienen van een melding verloopt in 4 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 zonder omweg en snel 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.

Het e-mailadres van de ombudsman wordt hier vermeld.

Melding doorgeven

Voraf

0/1 afgevoerd

 **Wacht met je melding**

Een aantal meldingen worden door **andere bevoegde organisaties** verholven:

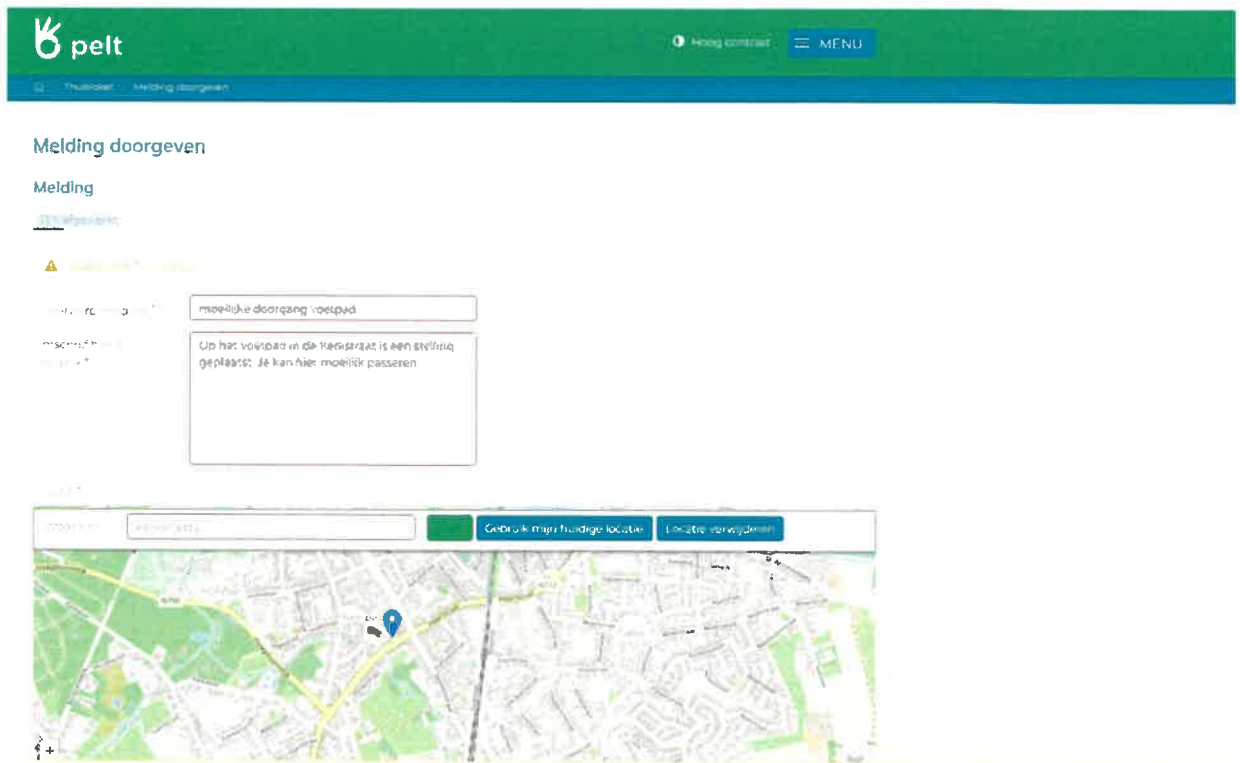
- voor **gas, elektriciteit en rioleringen** kan je terecht bij [Huis & Gas](#)
- Limburg is de staat in voor de **huisvuilophaling**;
- vragen ivm **waterleiding en drinkwatervoorziening** meld je best bij de [Watergroep](#);
- voor het melden van **defecte straatverlichting** kan je terecht op de website van [Klaarste](#).

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je melding en/of het antwoord dat je kreeg, kan je steeds gratis bellen naar de bemiddeling van de Vlaamse Ombudsman. Je kan de ombudsman bereiken op ombudsman@gemeentepelt.be.

Volgende



- De melding wordt omschreven én de locatie waar het zich voordoet wordt gespecificeerd. Voor de locatie heeft men de keuze om een adres in te voeren en tevens een punt op het plan van de gemeente aan te duiden. Voor meldingen ivm bossen, veldwegen, waterlopen enz. is de mogelijkheid om de locatie aan te duiden een groot voordeel. De melder kan in deze stap eveneens een afbeelding of een document aan zijn melding toevoegen. Meldingen over ratten en sluikestorten worden allemaal in het GIS-systeem ingebracht, zodat we een overzicht bekomen van de locaties waar deze problemen zich vooral stellen.



- De melder vult de contactgegevens in. Naam, voornaam, e-mailadres en telefoon- of gsmnummer zijn verplichte velden. Het invullen van telefoon- of gsmnummer is een vernieuwing sinds begin 2021. Vaak is het nodig om in overleg te gaan met de melder om meer concrete informatie te vernemen over het gemelde probleem, om een plaatsbezoek af te spreken of om overleg te plegen over de actie van de diensten. Adresgegevens zijn facultatief. Om het indienen van een melding laagdrempelig te houden wordt gekozen om van de melder geen registratie of sterke authenticatie te vragen.

Contactgegevens melder

100% afgewerkt

Voornaam Mieke

Naam Melders

Straat Kerkstraat

Huisnummer 2

Postcode 3910

Gemeente Pelt

E-mail mieke.melders@gmail.com

Telefoonnummer 069012253

Stuur **Terugnaderen**

- De melder verstuurt de melding en ontvangt meteen een bevestiging op de website. Indien de registratie van de melding door de dienst burgerbalie is afgerond ontvangt de melder een e-mail over de melding met het unieke meldingsnummer.

Melding doorgeven

Bevestiging

100% afgewerkt

Meer info

- Watten van gel

2022 © Gemeente Pelt

proclaimer • toegankelijkheidsverklaring • sitemap

5. Meldingen en klachten in Pelt – jaaroverzicht 2021



5.1. Jaaroverzicht meldingen 2021

Totaal aantal meldingen: 2977

Gekozen kanaal:

E-mail	1.073
Webformulier	1.044
Telefonisch	595
Stadapp	134
Mondeling	103
Zelf geregistreerd	15
Social media	11
Inkomende brief	2

Categorie van de melding:

Openbaar Domein	989
Groen	870
Milieu	660
Verkeer en mobiliteit	180
Communicatie	80
Gebouwen	67
Bouwen en wonen	57
Evenementen	33
Burgerzaken	23
Veiligheid en preventie	8
Toegang en beveiliging	5
Logistiek	3
Werkplek [Atelier]	2

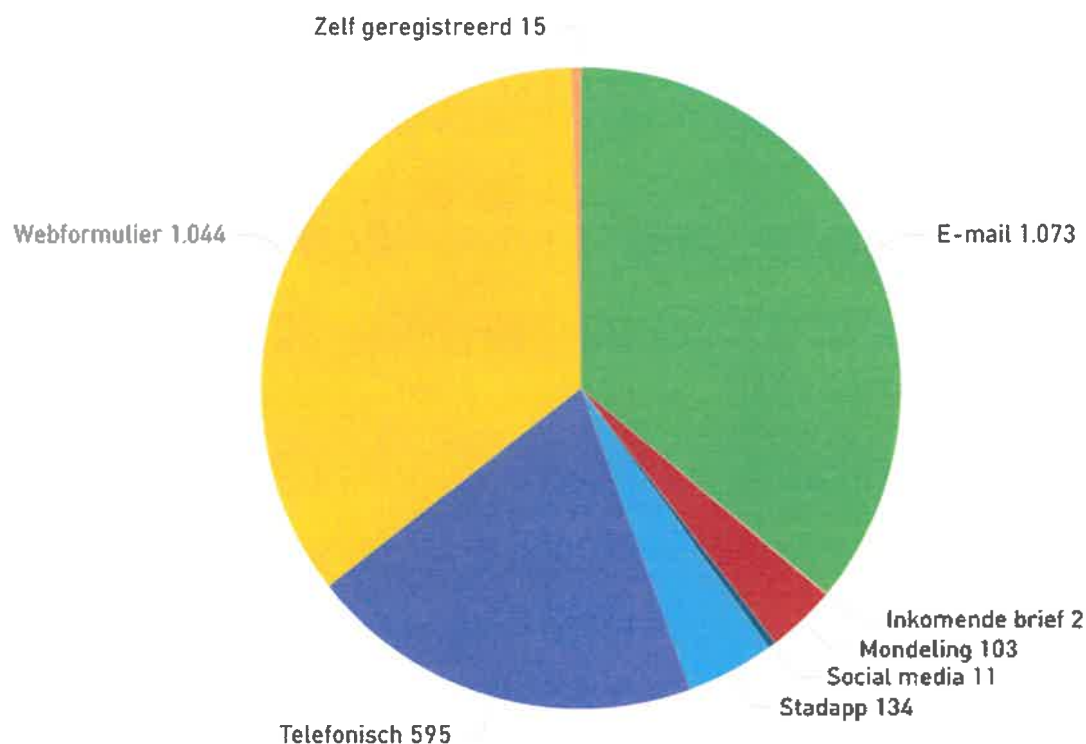
Dienst die de melding behandelt:

Beheer Groen	1.170
Beheer Wegen	682
Burgerbalie	584
Planning & projecten	234
Beheer Gebouwen	103
Omgevingsbalie	76
Vrije tijd	45
Communicatie	32
Mobiliteit	32
Samenleven	11
Findienst	4
GIS	1
Meldingscoördinator	1
Overheidsopdrachten	1
Personeelsdienst	1

Lokaal bestuur Pelt heeft in 2021 in totaal 2.977 meldingen geregistreerd.

Op weekbasis gaat het om ongeveer 57 meldingen of gemiddeld 11 meldingen per werkdag.

Gekozen kanaal



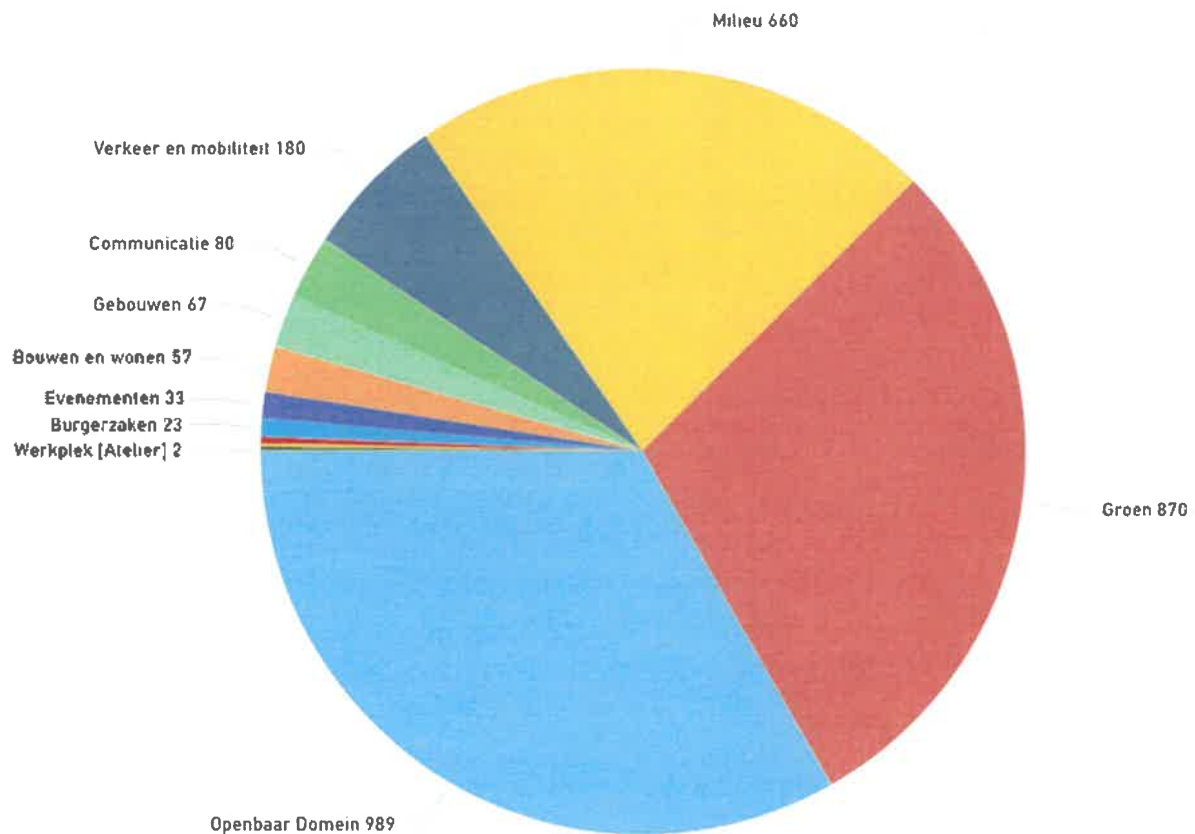
De meeste meldingen ontvangen we via e-mail (1.073 meldingen) en via het webformulier (1044 meldingen). Opvallend is dat er ook veel, nl. 595 meldingen, telefonisch ingediend worden.

Via de Pelt-app kwamen er 134 melden bij het bestuur en via mondelinge berichten 103.

Door de koppeling van het meldingenformulier van de website en de toepassing van de Pelt-app met Topdesk, bieden deze meldingen het voordeel dat ze onmiddellijk en zonder tussenkomst van een personeelslid geregistreerd worden. Bovendien bevatten deze meldingen alle nodige elementen om een passend antwoord te bieden: een omschrijving van het probleem, de locatie (adres en/of aanduiding op het gemeentepan), de contactgegevens van de melder, zowel voor telefonisch contact als voor e-mailen.

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 het volgen van de social media.

Categorie van de melding

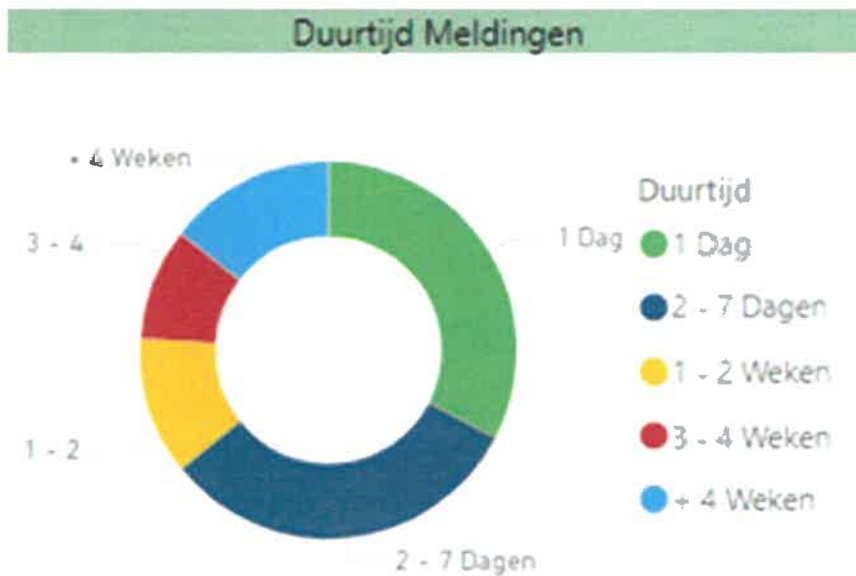


Het overgrote deel van de meldingen gaat over het openbaar domein (989 meldingen) en over de groenvoorzieningen (870 meldingen).

Opvallend is eveneens het grote aantal meldingen in de categorie "milieu", nl. 660 meldingen. Hiervoor zijn de meldingen die betrekking hebben op sluikstort en zwerfvuil verantwoordelijk.

De groendienst en de dienst wegen en gebouwen nemen het leeuwendeel van de meldingen voor hun rekening.

Duurtijd van de meldingen



Uit dit overzicht blijkt dat ongeveer één derde van de meldingen dezelfde dag afgehandeld wordt en dat ongeveer evenveel meldingen binnen een termijn van 2 tot 7 dagen afgehandeld worden.

Meldingen waarvoor een langere periode nodig is voor behandeling, zijn vaak de meldingen waarvoor geen voor de hand liggende oplossing is.

De meeste werklast bij de behandeling van meldingen ligt niet bij het grote aantal meldingen die vrij snel afgehandeld worden, maar vooral bij het kleiner aandeel meldingen die een oplossing op maat vragen en waarvoor vaak voorbereiding en/of overleg vereist is om een passend antwoord te bieden.

5.2. Tussenkomensten Vlaamse Ombudsdienst (aan te vullen)

We noteerden in 2021 tussenkomensten door de Vlaamse Ombudsdienst.

De tussenkomensten hadden betrekking op :

5.3. Bij de gemeente geregistreerde klachten

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

- Onderhoud en (groen-)afval op een buurtweg
- containers op een bedrijfssite
- een bouwbedrijf in woongebied
- uitvoering belasting op het parkeren in de blauwe zone
- personeelslid maakt misbruik van positie
- probleem passantenhaven
- ontevreden over wegenwerken Sleebroekstraat
- ingrijpende werken aan de Dommel (lawaaï, machines rijden over gras), geen voorafgaande melding
- slechte staat berm kruispunt
- loslopende honden wandelpaden wachtbekken, geen/onvoldoende handhaving
- dode ratten in waterbekken, gemeentedienst heeft ze niet kunnen vinden-ontevreden over tussenkomenst gemeente
- overhangende bomen, dreigen te vallen op schutting - 2 private eigenaars
- geschil over schadeloosstelling verzekering, zaakschade door uitvoering wegenwerken - schade is gedeeltelijk vergoed
- defecte verkeersstopper Heuvelerweg - herstelling blijft uit

De vier eerst genoemde klachten zijn rechtstreeks bij de gemeente ingediend en door de gemeente behandeld. De overige klachten zijn via de Vlaamse Ombudsdienst bij de gemeente gemeld.

5.4. 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 4 klachten ingediend. De klachten hadden betrekking op:

- De beslissing in verband met het doorverkopen van een onroerend goed

- Het niet beantwoorden van een vraag
- Het goedkeuring van het zittingsverslag van de raad
- Het besluit in verband met de weigering van een vraag om een boom te kappen of te verplaatsen

6. Evaluatie van de opvolging burgermeldingen, 1 jaar na de implementatie van Topdesk

- Centrale registratie levert het voordeel van een globaal overzicht
- Door de decentrale opvolging zijn veel medewerkers betrokken, verantwoordelijkheden zijn op deze manier verdeeld volgens deskundigheid
- De kennisitems en standaardantwoorden in de toepassing helpen medewerkers bij het behandelen van de meldingen; anderzijds is een meer gepersonaliseerde benadering in sommige situaties wenselijk
- Er zijn ruime rapporteringsmogelijkheden, alle mogelijkheden hiervan worden nog niet benut
- De kwaliteit van de geregistreerde gegevens hangt af van de precisie van invoer
- Er is ruimte om verder te analyseren: Wat leren we uit het overzicht van gemelde problemen? Waar kunnen we eventueel anticiperen op problemen? Welke problemen komen voor op specifieke plaatsen of bij bepaalde weersomstandigheden?
- Het is aangewezen de afspraken over het ontvangen en behandelen van burgermeldingen regelmatig onder de aandacht te brengen van medewerkers
- Medewerkers hebben nood aan ondersteuning en opleiding
- Het proces van burgermeldingen steunt op interne mondelinge afspraken, geen expliciete procesbeschrijving
- Er is nood aan het expliciet uitklaren van de verwachtingen en ieders rol in het proces
- Topdesk dient nog beter afgestemd te worden op andere backoffice systemen waardoor efficiënter gewerkt kan worden.

7. 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)

Pelt, februari 2022

Roeselare

Jaarverslag klachtenbehandeling 2021

Strategische Cel, januari 2022

1. Situering

Voorliggend jaarverslag bevat een overzicht van de klachten die vorig jaar werden ontvangen en behandeld door de klachtencoördinator¹ van Stad & OCMW Roeselare². Naast een kwantitatieve analyse, licht het jaarverslag ook kort enkele belangrijke evoluties en thema's inzake klachtenbehandeling van het afgelopen jaar toe. Via dit verslag wordt ook voldaan aan de rapporteringsverplichting aan de gemeenteraad (GR) en raad voor maatschappelijk welzijn (RMW), zoals bepaald door het Decreet Lokaal Bestuur (art. 303) en het klachtenreglement voor Stad & OCMW Roeselare (28/06/2021). Aanvullend aan dit jaarverslag rapporteert de klachtencoördinator per kwartaal tussentijds aan het managementteam (MAT). Die tussentijdse rapportage is ook raadpleegbaar door de leden van de GR en RMW via het besluitvormingssysteem.

Ter herinnering : zoals vast gelegd in het eerder vermelde klachtenreglement is een klacht *“een duidelijke uiting van ontevredenheid door een individu of organisatie, gericht aan de Stad of het OCMW, over een al of niet verrichte handeling, genomen beslissing of prestatie van de Stad of het OCMW.”* Het gaat m.a.w. om vermeende fouten of het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze.

Klachten worden gezien als opportuniteiten tot verbetering van de organisatie. Naast audits, risicoanalyses, interne vaststellingen, etc. zijn klachten een belangrijke aanleiding om bestaande producten en processen tegen het licht te houden en waar mogelijk te verbeteren. De organisatie vindt dit heel belangrijk en ziet klachtenbehandeling dan ook als één van de elementen om de waarde 'Voortdurend verbeteren' waar te maken. Het is dan ook niet toevallig dat de behandeling van klachten opgenomen wordt door de dienst Strategische Cel, waar ook gelieerde aspecten zoals de coördinatie van audits, opvolging van de organisatiebeheersing, procesanalyses, ... opgevolgd worden.

2. Eerst een melding, dan een klacht

Stad Roeselare wil kwaliteitsvolle diensten leveren en alle medewerkers zetten zich daar elke dag voor in. Als een burger een bepaalde vraag of verwachting heeft, of iets opmerkt, dan wordt dit als een melding aan de betrokken dienst doorgegeven. Ook een eerste vorm van ontevredenheid kan via een melding binnen komen. De betrokken dienst kan het gemelde probleem dan nog bijsturen en mogelijks alsnog een oplossing vinden.

Via 1788 worden alle meldingen ontvangen en behandeld. In 2021 werden er 11.350 meldingen geregistreerd. Dit is een stijging van 2,9% ten opzichte van 2020. Dit zijn voor alle duidelijkheid dus alle vragen en meldingen : slechts een klein deeltje daarvan is een uiting van ontevredenheid. Zolang

1 Sinds mei 2020 is dit Wouter De Spiegelaere.

2 Omwille van de leesbaarheid wordt verder in de tekst enkel nog “Stad Roeselare” vermeld. Hierbij wordt echter ook steeds het OCMW Roeselare bedoeld, tenzij anders aangegeven.

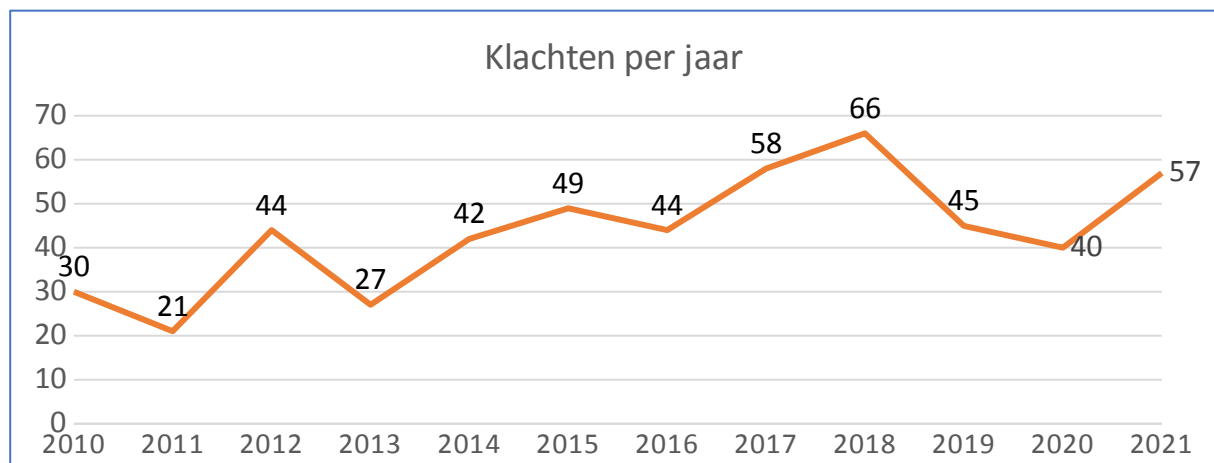
dergelijke meldingen niet uitmonden in een formele klacht worden hiervan geen aparte cijfers bij gehouden.

3. Klachtenbehandeling 'in cijfers'

In 2021 werden 57 klachten geregistreerd. Dit betekent 17 klachten meer dan 2020 (of een stijging van 43%). Het gemiddeld aantal klachten sinds 2010 is 43,6. De stijging ligt voornamelijk in het laatste kwartaal. In dit kwartaal ontving de klachtencoördinator 22 nieuwe klachten. Een mogelijke oorzaak is de verbeterde informatie en hogere vindbaarheid rond klachten op de website. Zo werden er veertien klachten rechtstreeks via klachten@roeselare.be en drie via de Vlaamse Ombudsdienst ontvangen in dit kwartaal.

Van de 57 ingediende klachten waren er tien niet-ontvankelijk. Dit is 17,5%, en ligt iets hoger dan het gemiddelde van 15,6% in de vorige jaren. Een klacht is niet-ontvankelijk wanneer geldende voorschriften of beslist beleid in vraag wordt gesteld, wanneer de materie niet onder de bevoegdheid van de Stad (of OCMW) valt, wanneer de klacht reeds eerder behandeld werd, wanneer er anoniem ingediend werd, wanneer de klager geen belang kan aantonen, ...

Een klacht is ook niet-ontvankelijk als het gaat over de werking van andere of verzelfstandigde (overheids-)organisaties. Dit is mogelijks een reden voor de verhoogd aantal niet-ontvankelijke klachten. De klachtenbehandeling inzake parkeerretributies werd in Q4 2021 geactualiseerd en sindsdien worden klachten door de Stad als niet-ontvankelijk beschouwd, maar uiteraard wel behandeld door het Parkeerbedrijf (zie ook *Klachtenbehandeling van parkeerretributies*:).

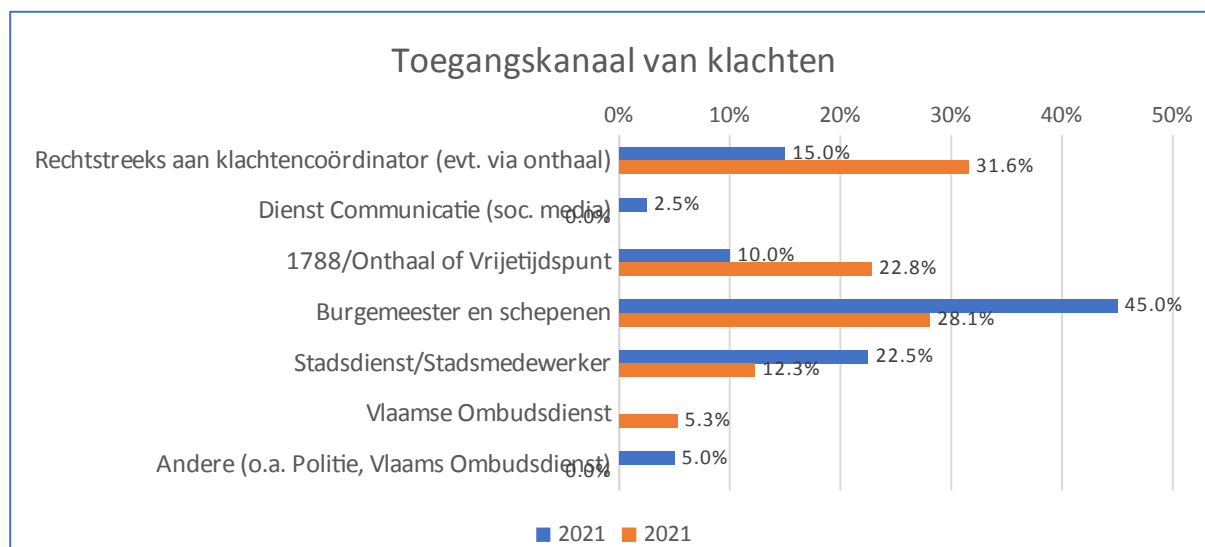


Het merendeel van de ontvankelijke klachten (31 op 47 klachten of 66,7%) is geheel of gedeeltelijk gegrond. 26% van de klachten is ongegrond. Dit betekent niet dat er ook daar geen lessen kunnen worden uit getrokken.

Er zijn twee soorten klachten, namelijk een fout of een slechte service. Indien beiden voorkomen in éénzelfde klacht dan wordt op basis van de hoofdreden de soort bepaald. De meeste klachten (n=38; 66,7%) gaan over een slechte service (onheuse behandeling, onduidelijke informatie of slechte bereikbaarheid). Eén derde heeft te maken met een fout (n=19; 33,3%). Dit is in lijn met de verdeling in 2020 (fout: 37,5%; slechte service 62,5%).

De meeste klachten (82%) werden gemeld aan de klachtencoördinator (31,6%), lid van het College van Burgemeester en Schepenen (CBS) (28%) of één van loketten (1788/onthaal of Vrijtijds punt).

Vooral de stijging van het aantal klachten rechtstreeks aan de klachtencoördinator valt op. Dit bevestigt het vermoeden dat de burgers de verbeterde informatie op de website vinden.



Ook in 2021 waren er diverse domeinen waarover de klachten gingen. De drie meest voorkomende domeinen zijn:

- Mobiliteit: vooral klachten over parkeerretributies
- Algemene dienstverlening: taalgebruik bij conversaties en klachten omtrent de coronamaatregelen
- Leefmilieu: klachten over de recyclageparken, geluids- en geurhinder en dierenbeleid.

Uit onderstaande tabel is duidelijk dat de drie meest voorkomende domeinen (telkens per jaar in het geel aangeduid) ook de voorgaande jaren vaak hoog scoorden. Daarnaast valt het op dat in 2021 verschillende domeinen net naast de top drie eindigen, maar wel telkens 4 à 5 klachten hebben (o.a. Burgerzaken, Groen, Wegen, Wonen en (ver)bouwen, Vrijetijd).

Domein van de klacht - Groepering	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Algemene dienstverlening	11%	21%	6%	4%	20%	8 14%
Burgerzaken	7%	2%	27%	22%	5%	5 9%
Groen	0%	5%	3%	4%	15%	5 9%
Leefmilieu	16%	9%	14%	7%	18%	7 12%
Mobiliteit	39%	14%	11%	11%	3%	9 16%
Sanctioneerbare overlast (oa Politie, Gemeenschaps-wachten en GAS-boetes)	0%	0%	0%	0%	10%	2 4%
Vrijetijd	16%	16%	14%	16%	5%	4 7%
Wegen	0%	3%	6%	2%	0%	5 9%
Welzijn	0%	10%	3%	7%	3%	3 5%
Werken en ondernemen	0%	0%	0%	0%	0%	1 2%
Wonen en (ver)-bouwen	0%	7%	3%	2%	8%	5 9%
Andere of onbepaald	11%	14%	11%	24%	13%	3 5%
Totaal	43	54	64	44	36	57

4. Kwalitatieve verbeteringen en evoluties

Samenwerking met Vlaamse Ombudsdienst van start

In 2021 is de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst van start gegaan. Deze samenwerking heeft tot doel om aan burgers een 'second opinion' aan te bieden. Sommige burgers gaan niet akkoord met de aangeboden oplossing of conclusie van het onderzoek door de klachtencoördinator. Zij kunnen, indien ze dit wensen, een neutraal en onafhankelijk heronderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst vragen. Dankzij een intensieve samenwerking kan ook de Stad advies vragen aan de Vlaamse Ombudsdienst. Die adviezen gaan over universele thema's zoals 'hoe omgaan met klachten over coronamaatregelen beslist door hogere overheden' of 'hoe omgaan met burgers die repetitief contact nemen over dezelfde klacht'.

Voormelde samenwerking werd goedgekeurd door de GR en RMW op 28 juni 2021. Om deze (vernieuwde) werking te duiden werd dit ook op de website van Stad Roeselare toegelicht. Sindsdien is de vindbaarheid rond klachten op de website wellicht verbeterd. Dit resulteerde vermoedelijk reeds in een verhoging van het aantal rechtstreeks ontvangen klachten (zie hoger).

Sinds de start van de samenwerking (01/07/2021) zijn er 12 dossiers door de Vlaamse Ombudsdienst ontvangen, waarvan er 8 behandeld werden.

Klachtenbehandeling van parkeerretributies: afspraken verduidelijkt

Uit de cijfers (domein Mobiliteit) blijkt dat er heel wat klachten omtrent parkeerretributies via de Stad gemeld worden. De klachten die de klachtencoördinator ontving, werden (t.e.m. september 2021) ook steeds onderzocht. In het merendeel van de dossiers blijkt dat er geen fouten gemaakt werden. Soms is de situatie niet erg duidelijk of werd een aanbeveling gedaan om de retributie te heronderzoeken. Die aanbevelingen werden soms wel, soms niet door NV Parkeren gevolgd. Voor de betrokken burgers kwam deze klachtenafhandeling onduidelijk over. Op basis van deze casuïstiek werd de klachtenbehandeling en samenwerking omtrent klachten met NV Parkeren wat scherper gesteld.

De Stad en NV Parkeren hebben contractueel hun samenwerking vastgelegd omtrent de opvolging van het parkeren 'on street' en 'off street' (overeenkomst d.d. 31/12/2009). In deze samenwerkingsovereenkomst staat ook vermeld dat NV Parkeren instaat voor een kwalitatief klachtenmanagement. Via het overlegcomité (met vertegenwoordiging van Stad Roeselare en NV Parkeren) wordt o.a. het aantal klachten en de wijze van klachtenbehandeling opgevolgd.

Vanaf het najaar 2021 worden de binnenkomende klachten inzake parkeerretributies aan NV Parkeren niet meer door de klachtenbehandelaar van de Stad onderzocht. De burger krijgt informatie waar hij de klacht kan bezorgen en de klacht wordt ook simultaan doorgegeven aan de contactpersoon van NV Parkeren voor de Stad. Via het Overlegcomité volgt de Stad mee op wat er met die klachten gebeurt.

Klantvriendelijkheid en taalgebruik

Een belangrijk aandeel van de klachten (over de domeinen heen) gaat over de klantvriendelijkheid (of ontbreken ervan) door medewerkers. Een aanleiding hiervan is vaak de gebruikte taal en het begrijpen ervan. Jaarlijks zijn er klachten van mensen, die niet goed Nederlands verstaan, die zich benadeeld voelen omdat bepaalde medewerkers enkel Nederlands spreken. Deze klachten voorkomen is niet simpel door de bestaande taalwetgeving. De kennis van andere talen dan het Nederlands is ook geen selectievoorwaarde voor deze medewerkers. Waar mogelijk worden

oplossingen aangeboden (o.a. info in andere talen bij nieuwkomers, mogelijkheid om tolkdienst in te zetten) om de dienstverlening goed te doen verlopen, maar steeds binnen de wettelijke mogelijkheden. Dit is voor sommige burgers onvoldoende en de aanleiding om een klacht in te dienen.

Beter voorkomen dan genezen

Net zoals ziekten, kunnen klachten beter voorkomen worden dan behandeld. Onderstaande aanbevelingen kunnen meerdere klachten voorkomen:

- **Tijdige en correcte communicatie bij projecten:** het blijft steeds nodig om erg duidelijk en voldoende op voorhand te communiceren. Zeker bij verandering van de bestaande situatie door een ingreep dienen de betrokken bewoners minimaal verwittigd te worden. Dit helpt om de verandering te aanvaarden.
- **Tijdig en correcte communicatie bij evenementen:** Door corona en vooral de plots veranderende maatregelen, was/is het niet eenvoudig om te organiseren. Het is verstandig om minimaal op affiches en promomateriaal het volgende te melden 'op dit evenement zullen de coronamaatregelen van dat moment toegepast worden'. Zo weten (kandidaat-)deelnemers dat er mogelijks extra beperkingen toegepast zullen worden.
- **Zwart schminken van blanken** ligt maatschappelijk zeer gevoelig (ook buiten de context van het zogenaamde blackfacing). Binnen de stadsdiensten is daar reeds een grote sensitiviteit rond. Externe organisaties die in naam van of met de steun van de Stad iets organiseren, dienen eenzelfde sensitiviteit aan de dag te leggen.
- **De website kan dienen als eerste informatie- of duidingsbron**, of kan juiste instructies geven over een bepaalde onderwerp. Zo is er in 2021 onder meer een (verbeterde) pagina ontstaan omtrent 'geurhinder' en 'katten'.

Wouter De Spiegelaere,
Klachtencoördinator

St-Katelijne-Waver

Sint-Katelijne-Waver - Rapport klachtenbehandeling 2021

1	Klager zegt dat loon te laat is gestort.
Dienst	Financiële dienst
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager werkt via sociale tewerkstelling (artikel 60) voor het OCMW. Hij kreeg de belofte dat zijn loon telkens op de 28 ^{ste} van de maand gestort zou worden. Dit is eind december 2020 niet gebeurd. Klager is misnoegd.
Antwoord	De lonen worden steeds de op de voorlaatste werkdag van de maand uitbetaald.
2	Klager meldt dat de verlichting in de fietstunnel aan Heisbroekweg stuk is.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
3	Klager vraagt of de ophaaldienst van het vuilnis terug tot het einde van de straat kan rijden.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
4	Klager is verbolgen over het feit dat het gemeentebestuur een feestje wil organiseren terwijl er strengen beperkingen gelden als gevolg van het coronavirus.
Dienst	Organisatie
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager heeft uitnodiging ontvangen voor de gezamenlijke viering van jubilarissen in maart. Hij vraagt zich af hoe dit kan, nu de coronamaatregelen samenkomsten verbieden.
Antwoord	Wanneer de uitnodigingen werden verstuurd, was de gemeente niet op de hoogte van de geldende maatregelen. In de uitnodiging staat uitdrukkelijk dat de activiteit enkel kan plaatsvinden wanneer de coronamaatregelen het toelaten. Aan de klager werd meegedeeld dat de geplande viering zal uitgesteld worden naar een later tijdstip.
5	Klager heeft een fietsongeval gehad en zegt dat dit een gevolg is van de slemlaag die door de gemeente werd aangebracht op de rijweg.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager heeft een fietsongeval gehad op fietssuggestiestrook ter hoogte van hoek Vinkenhof en Wavervelden. Klager zegt dat rode verf bij nat wegdek of vriesweer gevaarlijk glad is en wijt haar val dan ook aan het gebruikte materiaal op de weg. Klager heeft schouderbreuk en werd geopereerd.
Antwoord	Aan de klager wordt meegedeeld dat het gebruikte materiaal technisch voldoet als ondergrond voor een fietssuggestiestrook. Wij vermoeden dat het ongeval een gevolg is van het feit dat de straat nog niet was gestrooid op de ochtend van het ongeval. Deze straten zijn sowieso opgenomen in de strooiroonde. De ochtend van het ongeval zijn de eerste signalen van gladheid pas later in de ochtend gekomen. Deze info werd eveneens aan de verzekeringsmaatschappij gegeven.

6	Klager meldt problemen met zwerfvuil en samenscholing aan het oud-scoutslokaal in de Molenlei.
Dienst	Omgeving en politie
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt problemen met zwerfvuil en samenscholing van jongeren aan het oud-scoutslokaal in de Molenlei.
Antwoord	De gemeente is op de hoogte van de problemen en heeft constructieve gesprekken met de betrokkenen om de problemen aan te pakken. Aan politie werd opdracht gegeven om regelmatig controles uit te voeren op deze plek.
7	Klager meldt probleem op fietspad ter hoogte van Duffelsesteenweg 138-145.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
8	Klager heeft probleem met het kappen van een boom in de buurt.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
9	Klager vraagt aan dienst omgeving om te bemiddelen bij bouwovertreiding van buur.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een vraag.
10	Klager vraagt om Wandelstraat terug af te sluiten voor doorgaand verkeer.
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een vraag.
11	Klager vindt dat school niets onderneemt tegen pestgedrag van leerling.
Dienst	Huis van het kind
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, heeft geen betrekking op een gemeentelijke basisschool
Oplossing	De coördinator gemeentelijk en flankerend onderwijs van het gemeentebestuur wil optreden als bemiddelaar als klager hiermee akkoord gaat. Aan klager worden alvast contactgegevens bezorgd van betrokken schoolbestuur en CLB.
12	Klager zegt dat loketmedewerker niet de juiste procedure kent voor het aanvragen van een nieuwe identiteitskaart.
Dienst	Burgerzaken
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja

Klacht	Klager is van mening dat de loketmedewerker over foutieve informatie beschikt voor het afhandelen van een aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart. De medewerker vroeg aan klager vier vingerafdrukken en volgens klager is dit niet volgens de richtlijnen. Hij vindt dat zijn privacy is geschonden.
Antwoord	De loketmedewerker heeft volgens de richtlijnen gehandeld. De technische instructie van het ministerie van Binnenlandse Zaken vraagt om vier vingerafdrukken te nemen bij aanvraag. De software registreert enkel de vingerafdruk met de beste kwaliteit. Het Grondwettelijk Hof heeft eerder reeds geoordeeld dat het nemen van vingerafdrukken noodzakelijk is voor de bestrijding van identiteitsfraude. Er is bijgevolg geen conflict met de privacywetgeving zoals klager aanhaalt.
13	Klager vraagt om iets te doen aan de snelheid van het verkeer in Mechelsesteenweg.
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
14	Klager vraagt om aan het begin van Cammaersdreef aan te geven dat deze straat doodlopend is.
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
15	Klager meldt problemen met een leegstaande woning naast haar huis.
Dienst	Politie
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
16	Klager zegt dat medewerkers van de dienst uitvoering zonder verwittigen de straat blokkeren.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager zegt dan er werken plaatsvonden in de doodlopende straat Fruitenborglei. Zowel bij het ruimen van de grachten als het snoeien van de bomen werd de straat voor langere periode geblokkeerd. De buurtbewoners werden vooraf niet op de hoogte gebracht. De betrokken werkmannen wilden volgens klager niet uit de weg gaan en waren onvriendelijk. Zij vraagt om vooraf verwittigd te worden van deze werken.
Antwoord	De werken zijn uitgevoerd door twee verschillende ploegen. De ene ploeg werkte in opdracht van Pidpa-Hidrorio. Klager kreeg informatie over het meldpunt om eventueel klacht in te dienen. Het opruimen van het snoeihout gebeurde door een ploeg van de gemeente. Telkens wanneer iemand wou passeren, heeft de ploeg de weg vrijgemaakt. Dat is ook meerdere keren gebeurd. Volgens ons hebben de werkmannen gehandeld zoals we dat van hen verwachten. Aangezien de hinder voor omwonenden beperkt is, vinden wij dat we inwoners hiervoor vooraf niet op de hoogte moeten brengen. Aan klager wordt meegedeeld om bij toekomstige problemen, politie op de hoogte te brengen.
17	Klager meldt problemen met het gebruik van de taxicheques voor vervoer naar het vaccinatiecentrum.
Dienst	Vaccinatiecentrum Nekkerhal
Ontvangst	Onthaal
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Om de bereikbaarheid van het vaccinatiecentrum in de Nekkerhal te vergroten, stapte het gemeentebestuur in het taxisysteem van de stad Mechelen. Klager zegt dat een taxidienst die als deelnemer op onze website staat, geen taxicheques wil aanvaarden voor vervoer naar het vaccinatiecentrum in Mechelen. Klager vraagt om niet langer samen te werken met deze firma.

Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat het betrokken bedrijf in een overname zit. Zowel de stad Mechelen als de gemeente Sint-Katelijne-Waver hebben de gegevens van het bedrijf van de website gehaald.
18	Klager meldt een sluikestort ter hoogte van het militair domein.
Dienst	Omgeving
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
19	Klager vraagt om een grasveld te maaien achter voetpad in Daliastraat.
Dienst	Uitvoering
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
20	Klager meldt sluikestort in Bergstraat op fietspad.
Dienst	Omgeving
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
21	Klager vraagt een oplossing voor de parkeerdruk in Sint-Libertusstraat.
Dienst	Mobiliteit
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
22	Klager blijft problemen ondervinden met de adreswijziging van haar bedrijf in navigatietoestellen.
Dienst	GIS
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De straatnaam waar klager woont en haar bedrijf heeft, is drie jaar geleden van naam gewijzigd. Klager heeft al meermaals doorgegeven dat deze wijziging voor problemen zorgt bij de levering van pakjes en de ontvangst van klanten. Op veel navigatietoestellen is de nieuwe straatnaam niet zichtbaar. Leveranciers en klachten staan regelmatig in de gemeente Rumst.
Antwoord	We hebben de eerste meldingen van dit probleem gekregen in 2019. De GIS-coördinator heeft aangifte gedaan bij bedrijven zoals mapcreator, open street map,... Het kan echter een tijdje duren vooraleer deze bedrijven hun bronbestanden aanpassen. Bijkomend is het noodzakelijk dat gebruikers van deze software ook updates laten uitvoeren. We vermoeden dan ook dat hier de basis ligt voor het probleem. Het gemeentebestuur kan hier echter niets aan doen.
23	Klager vindt dat de dienst uitvoering te veel onkruidverdelger gebruikt voor het onderhoud van het openbaar domein.
Dienst	Uitvoering
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager onderhoudt zelf het openbaar groen voor zijn woning. Hij zegt dat de grasboorden zijn behandeld met chemische bestrijdingsmiddelen en vraagt waarom dat nodig is?
Antwoord	Aan de klager wordt meegedeeld dat we sinds 2015 geen chemische bestrijdingsmiddelen meer gebruiken op het openbaar domein. De boord waarvan sprake is behandeld met heet water en zal binnen enkele dagen terug groen zijn. Alleen het gedeelte op de borduur en de straatstenen zal verdwenen zijn. Aan klager wordt meegedeeld dat het niet mogelijk is sommige plekken wel en andere in dezelfde straat niet te doen. De werken zijn ook noodzakelijk om overgroei naar het voetpad te vermijden. Zonder behandeling kan het onkruid op termijn de stenen omhoog duwen.
24	Klager heeft problemen met inschrijving op adres.
Dienst	Burgerzaken/politie

Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager is zijn woning aan het verbouwen. Hij heeft een adreswijziging aangevraagd voor zijn gezin. De wijkagent vindt de woning een bouwwerf en onbewoonbaar. De adreswijziging kan niet plaatsvinden. De partner van de klager heeft een visum en dreigt die kwijt te raken door deze situatie.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat bij de eerste aanvraag van de klager, er verschillende negatieve woonstcontroles zijn geweest. Ondertussen werd een nieuwe aanvraag ingediend door de klager. Deze procedure is nog lopende.
25	Klager vraagt om iets te ondernemen tegen de snelheid van het verkeer in Mechelsesteenweg.
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
26	Klager vraagt of er een reglement is om de lawaaihinder van dieren te bestrijden.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een vraag/melding.
27	Klager vindt de overlast naar aanleiding van de werken in Molenstraat onhoudbaar en eist een oplossing.
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager stoort zich aan extreme geluidsoverlast en luchtvervuiling als gevolg van de omleiding van de werken in de Molenstraat. Hij vindt de snelheid van het verkeer te hoog. Klager zegt dat er scheuren zijn verschenen in de muren van zijn woning. Klager heeft problematiek aangeklaagd bij burgemeester maar vindt dat hij werd afgewimpeld. Klager eist een oplossing.
Antwoord	Aan klager wordt meegedeeld welke maatregelen zijn genomen om de hinder voor de omwonenden tot een minimum te beperken. Klager beweert ook schade te hebben aan zijn woning. Aan klager wordt daarom voorgesteld om contact op te nemen met zijn verzekeringsmaatschappij.
28	Klager meldt problemen aan de gracht in de Lombaardstraat.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
29	Klager meldt dat hij geen informatieblad heeft ontvangen.
Dienst	Vrije tijd
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
30	Klager meldt gevaarlijk gedrag van een werknemer van de groenploeg.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja

Klacht	De partner van de klager reed met haar fiets op de Liersesteenweg toen werkmannen bezig waren met snoeiwerken. Wanneer de vrouw passeerde maakte één van de werkmannen een onverwachte beweging en raakte de fietser. Het slachtoffer werd verzorgd in het ziekenhuis en bleek een zware kneuzing over te houden aan twee vingers. Klager vraagt om werkmannen hier op aan te spreken.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat er geen werkmannen van de gemeente actief waren op deze plek op dit tijdstip. Deze werkmannen kunnen gewerkt hebben in opdracht van een privé-eigenaar of AWW. Dit valt niet meer te achterhalen.
31	Klager wil een oplossing voor de wateroverlast op het kruispunt Groenstraat/Zorgvliet.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager zegt dat sinds werken aan de riolering op hoek Groenstraat/Zorgvliet de wateroverlast verergerd is. Klager vraagt een oplossing en stelt voor een drempel of verhoging aan te leggen.
Antwoord	Onze technische medewerkers onderzoeken welke oplossing mogelijk is. Waarschijnlijk is de plaatsing van een extra straatkolk een mogelijke oplossing. De uitvoering moet gebeuren door een aannemer en kan ten vroegste dit najaar.
32	Klager meldt problemen met de heraanleg van zijn oprit als gevolg van werken door nutsmaatschappij.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
33	Klager meldt slechte toestand van voet- en fietspad in Mechelsesteenweg
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
34	Klager meldt problemen met overhangend groen van naastliggende perceel (geen gemeente-eigendom).
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
35	Klager vraagt een oplossing voor de parkeerdruk en foutief parkeren in Clemenceaustraat
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
36	Klager is misnoegd omdat bloemen op begraafplaats zijn verwijderd.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager zegt dat groenploeg verschil niet kent tussen bloemen en onkruid en verwijt de gemeente dat de groenploeg bestrijdingsmiddelen gebruikt om bloemen kapot te spuiten ter hoogte van de grafzerk van een familielid.

Antwoord	Verontschuldiging worden aangeboden. Aan klager wordt eveneens meegedeeld dat gemeente geen chemische bestrijdingsmiddelen gebruikt en dat het reglement op begraafplaatsen niet toelaat dat nabestaanden bloemen voor een grafzerk plaatsen.
37	Klager meldt schade aan de gracht.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding
38	Klager heeft melding gedaan van obstakel op voet- en fietspad, maar ziet geen verbetering
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager heeft melding gedaan van overhangend groen op voetpad in Mechelsesteenweg (tussen Meidoornstraat en Maanhoeveweg). De gemeente heeft de betrokken eigenaars gevraagd om de haag in te korten. Dit is gebeurd, maar niet voldoende waardoor de situatie voor de voetgangers onveilig blijft. Klager vraagt om een meer doortastend optreden van de gemeente naar de eigenaars toe.
Antwoord	De eigenaars werden door de gemeente aangemaand om tegen 21 september de beplanting terug te snoeien zodat het voetpad veilig begaanbaar is.
39	Klager vraagt om snelheidscontroles uit te voeren op Mechelsesteenweg in de zone 50.
Dienst	Politie
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een vraag.
40	Klager meldt dat hij en zijn burens niet altijd de gemeentelijke informatie krijgen zoals het informatieblad. Hij vraagt een oplossing.
Dienst	Vrije tijd
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
41	Klager vindt dat er te veel beton is gegoten op de Borgersteinsite en vraagt wie hier verantwoordelijk voor is.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een vraag.
42	Klager heeft met vereniging feestmateriaal gehuurd, maar tafels en stoelen waren zeer vuil.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Via mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager heeft voor zijn vereniging feestmateriaal gehuurd. Bij levering bleek het materiaal erg vuil te zijn en onbruikbaar. De leden hebben het materiaal eerst moeten schoonmaken. Klager wil dat verantwoordelijke hier wordt op aangesproken en vraagt compensatie.
Antwoord	De gemeente verontschuldigt zich voor het geleverde, vuile materiaal. Het reglement legt aan de huurders op dat het materiaal netjes moet terug bezorgd worden. Dit was bij deze verhuur niet het geval. De medewerkers van de dienst uitvoering hebben nog geprobeerd om het materiaal opnieuw proper te krijgen maar door de vele verhuringen en korte tussenperiode was dit niet mogelijk. De vereniging die verantwoordelijk is voor deze situatie is hier op

	aangesproken. Zij hebben als tegenprestatie werk uitgevoerd voor de gemeente. De klager heeft geen compensatie ontvangen omdat als gevolg van de coronamaatregelen, verenigingen gratis konden beschikken over het feestmateriaal. Excuses werden aangeboden.
43	Klager vraagt wanneer het naamplaatje van haar overleden moeder zal opgehangen worden aan de strooiweide van de begraafplaats in Elzestraat?
Dienst	Burgerzaken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een vraag.
44	Klager vindt dat de signalisatie bij de werken op het kruispunt Valkstraat-Zandstraat en de fietsstrade te laat werd geplaatst, hierdoor was de omleiding voor fietsers niet gekend.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, zijn geen werken in uitvoering van het gemeentebestuur.
45	Klager heeft met vereniging feestmateriaal gehuurd, maar tafels en stoelen waren zeer vuil.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Via mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager heeft voor zijn vereniging feestmateriaal gehuurd. Bij levering bleek het materiaal erg vuil te zijn en onbruikbaar. De leden hebben het materiaal eerst moeten schoonmaken. Klager wil dat verantwoordelijke hier wordt op aangesproken en vraagt compensatie.
Antwoord	De gemeente verontschuldigt zich voor het geleverde, vuile materiaal. Het reglement legt aan de huurders op dat het materiaal netjes moet terug bezorgd worden. Dit was bij deze verhuur niet het geval. De medewerkers van de dienst uitvoering hebben nog geprobeerd om het materiaal opnieuw proper te krijgen maar door de vele verhuringen en korte tussenperiode was dit niet mogelijk. De vereniging die verantwoordelijk is voor deze situatie is hier op aangesproken. Zij hebben als tegenprestatie werk uitgevoerd voor de gemeente. Het college besliste om de aangerekende retributie te laten vallen. Excuses werden aangeboden.
46	Klager meldt lawaaihinder in de buurt van het Sint-Michielskasteel.
Dienst	Vrije tijd/politie
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
47	Klager vraagt hoe de gemeente omgaat met het controleren van het covid safe ticket en hoe zijn privacy gegarandeerd blijft?
Dienst	Vrije tijd
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een vraag.
48	Klager vraagt wanneer het voetpad in de Walemstraat (kant onpare huisnummers) vernieuwd wordt?
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een vraag.

49	Klager vraagt of gemeente de paadjes achter de huizen in de Kievitstraat van nieuwe kiezel te voorzien. Door mosgroei zijn de paadjes erg glad geworden.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
50	Klager stelt vast dat een grasveld op het openbaar domein niet voldoende wordt onderhouden en vraagt een oplossing.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager stelt vast een firma slechts een deel van het openbaar domein maait. Dit is de tweede keer dit jaar. Klager vraagt om een oplossing te zoeken.
Antwoord	De firma die instaat voor het maaien van de bermen werd gecontacteerd en gevraagd om ten laatste half november de plek volledig te maaien.
Reactie	Het bestek voor het maaien van de bermen werd aangepast.
51	Klaagster lijdt ernstige schade in haar zaak als gevolg van de wegenwerken in de Molenstraat. Betrokkene vraagt meer communicatie over de werken en vindt dat ze bij gemeente geen steun krijgt voor haar problemen.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager heeft kinderopvang en winkel in Molenstraat. Klager zegt dat haar beloofd was dat er één week hinder zou zijn, nu blijkt de hinder al twee maanden aan te houden. Als klager dit vooraf geweten had, zou ze sluitingspremie aangevraagd hebben. Klager vindt dat ze nergens gehoor krijgt voor haar problemen en zegt dat er onvoldoende communicatie is naar de betrokken bewoners.
Antwoord	Aan klager wordt meegedeeld dat werken geruime tijd vooraf werden aangekondigd. Nu de werken bezig zijn, krijgen de bewoners informatie via bewonersbrieven rechtstreeks in hun brievenbus. Voor deze werken werd een afzonderlijke nieuwsbrief gemaakt waar iedereen gratis kan op inschrijven. Uit onderzoek blijkt dat alle vragen en meldingen van de klager werden beantwoord. Ondertussen is er vanuit de dienst lokale economie en met de centrummanager regelmatig contact geweest. Aan klager werd gevraagd om het nodig geduld en begrip te hebben voor de hinder.
Reactie	De dienst communicatie zal aan de betrokken inwoners een algemene huis aan huis bezorgen met info over hoe ze op de hoogte kunnen blijven van de werken.
52	Klager klaagt over de snelheid van het verkeer in de Mechelsesteenweg.
Dienst	Politie
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
53	Klager vraagt om fietsers in de Clemenceaustraat te verwijzen naar het verplicht gebruik van het fietspad.
Dienst	Mobiliteit/politie
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
54	Klager is boos omdat na 15 maanden en meerdere meldingen het naamplaatje van zijn overleden moeder nog steeds niet ophangt aan de begraafplaats in Elzestraat.
Dienst	Burgerzaken

Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager en de begrafenisondernemer hebben aan gemeente laten weten dat naamplaatje van overledene nog steeds niet ophangt aan de begraafplaats in Elzestraat.
Antwoord	Excuses werden aangeboden. Na de melding van de begrafenisondernemer heeft de gemeente een nieuw naamplaatje besteld, dit werd ondertussen ook bevestigd.
Reactie	Om problemen in de toekomst te vermijden werd een digitaal proces uitgewerkt tussen de diensten burgerzaken en uitvoering.
55	Klager ondervindt problemen met de dienstverlening bij de dienst omgeving
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Via mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager wil een vzw opstarten die als doel heeft om mishandelde en verwaarloosde weidedieren op te vangen. Klager heeft contact opgenomen de ambtenaar dierenwelzijn en later ook met de dienst omgeving voor het verkrijgen van de noodzakelijke vergunningen. Volgens klager krijgt hij onvoldoende en foute informatie om zijn aanvraagdossier in te dienen. Door al die misverstanden gaat er tijd verloren en krijgt klager het gevoel tegenwerkt te worden.
Antwoord	Met de betrokkene werd verschillende keren samengezeten om het dossier in te dienen. Aan klager werd gevraagd om bijkomende informatie te bezorgen om het dossier volledig te maken. Dit is echter niet gebeurd. Tussen de klager, de diensten dierenwelzijn, omgeving en milieu is sinds de klacht uitvoerig contact geweest. Klager weet wat er van hem verwacht wordt om dossier volledig te maken.
56	Klager meldt onveilige verkeerssituatie ter hoogte van Pasbrugbos en Tuinstraat.
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Via digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
57	Klager meldt sluikestort in Den Haes.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Via digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is melding.
58	Klager vindt dat hij onvoldoende op de hoogte is van de werken in de Molenstraat en krijgt geen reactie van de gemeente over zijn meldingen.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Onthaal
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager heeft verschillende keren naar gemeente gebeld met opmerkingen over de werken in de Molenstraat, maar krijgt geen antwoord. Klager woont in een zijstraat en kon zijn straat niet uit. Klager vindt het een schande hoe hij en de inwoners van OLVW behandeld worden.
Antwoord	Aan klager wordt meegedeeld dat werken geruime tijd vooraf werden aangekondigd. Nu de werken bezig zijn, krijgen de bewoners informatie via bewonersbrieven rechtstreeks in hun brievenbus. Voor deze werken werd een afzonderlijke nieuwsbrief gemaakt waar iedereen gratis kan op inschrijven. Uit onderzoek blijkt dat alle vragen en meldingen van de klager werden beantwoord. Aan klager werd gevraagd om het nodig geduld en begrip te hebben voor de hinder.
Reactie	De dienst communicatie zal aan de betrokken inwoners een algemene huis aan huis bezorgen met info over hoe ze op de hoogte kunnen blijven van de werken.

Het gemeentebestuur ontving via de klachtenprocedure 58 klachten, hiervan waren 22 klachten ontvankelijk. Alle klagers hebben een antwoord ontvangen op hun vraag, melding of klacht.

Aantal klachten en meldingen

	Klachten		Meldingen
	Aantal ontvangen klachten	Aantal klachten die ontvankelijk waren	Aantal meldingen
2019	22	11	4.686: Interne meldingen: 3.152 Externe meldingen: 1.534
2020	64	24	4.150 Interne meldingen: 2.806 Externe meldingen: 1.344
2021	58	22	4.031 Interne meldingen: 2.684 Externe meldingen: 1.347

Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

Sinds 2020 heeft het gemeentebestuur een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst. Indien de klachtindiener ontevreden is over de wijze waarop een klacht door onze interne klachtencoördinator is afgehandeld of over het resultaat, kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst. Hierbij neemt de Vlaamse Ombudsdienst een bemiddelende positie in tussen de klager en het lokale bestuur.

Verder kan de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar onderzoeken, alsook meldingen van personeelsleden in het kader van de klokkenluidersregeling. Dit onderzoek gebeurt in beide gevallen in tweede lijn. Eerst gebeurt binnen het lokale bestuur van Sint-Katelijne-Waver een onderzoek volgens de bepalingen van de lokale deontologische codes van de mandatarissen en het personeel. In de overeenkomst wordt eveneens bepaald dat de Vlaamse ombudsman jaarlijks een overzicht van hun tussenkomsten opmaakt en bezorgt aan het lokale bestuur.

Sinds het afsluiten van deze samenwerkingsovereenkomst nemen we in het antwoord aan de klager een extra alinea op:

Bent u ontevreden over de manier waarop uw klacht behandeld werd en/of het antwoord dat u kreeg? Dan kan u steeds gratis een beroep doen op de bemiddeling van de Vlaamse Ombudsdienst via ombudsman@skw.be of via het gratis nummer 1700. Zij bekijken de behandeling van uw klacht op een onafhankelijke manier en zorgen voor bemiddeling als dat nodig is.

Het gemeentebestuur engageert zich om voor 10 februari het klachtenrapport van gemeente en OCMW over te maken aan de Vlaamse ombudsdienst.

Verslag opgemaakt op 10 januari 2022

St-Pieters-Leeuw



JAARLIJKSE RAPPORTERING

KLACHTENBEHANDELING

31/12/2021

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. De taalklachten worden niet in dit algemeen rapport vermeld, maar in een apart rapport.

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

2 KLACHTEN IN CIJFERS

In 2021 werden in totaal 10 klachten geregistreerd. Deze klachten werden allemaal geformuleerd door inwoners. 9 klachten waren gegrond.

Totaal aantal klachten

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2021</u>
Totaal aantal klachten	2	2	2	4	10
<i>Totaal</i>	2	2	2	4	10

Ontvankelijkheid

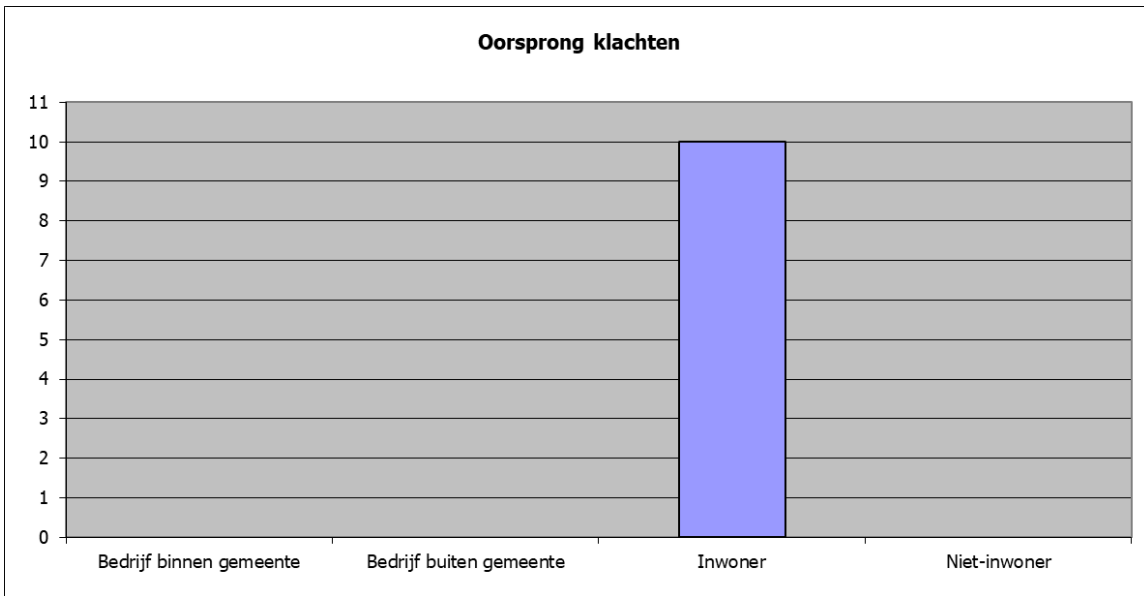
	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2021</u>
Aantal klachten ontvankelijk	2	2	2	4	10
Aantal klachten niet-ontvankelijk					
<i>Totaal</i>	2	2	2	4	10

Gegrondheid

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2021</u>
Aantal klachten gegrond	2	1	2	4	9
Aantal klachten niet-gegrond		1			1
<i>Totaal</i>	2	2	2	4	10

Oorsprong klachten

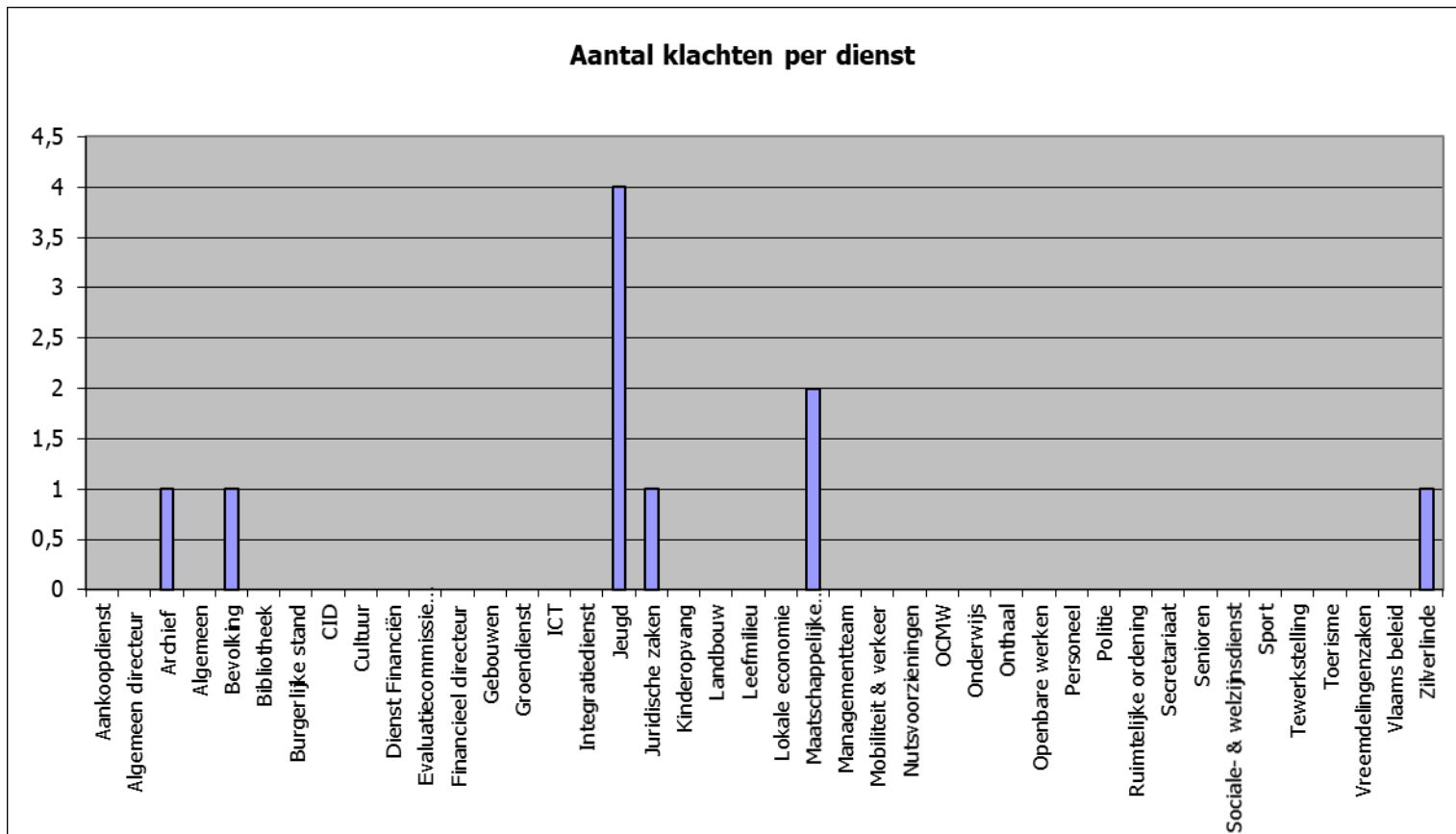
	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2021</u>
Bedrijf binnen gemeente					
Bedrijf buiten gemeente					
Inwoner	2	2	2	4	10
Niet-inwoner					
<i>Totaal</i>	2	2	2	4	10



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>2021</u>
Aankoopdienst					
Algemeen directeur					
Archief				1	1
Algemeen					
Bevolking				1	1
Bibliotheek					
Burgerlijke stand					
CID					
Cultuur					
Dienst Financiën					
Evaluatiecommissie decretale graden					
Financieel directeur					
Gebouwen					
Groendienst					
ICT					
Integratiedienst					
Jeugd	1	1	2		4
Juridische zaken				1	1
Kinderopvang					
Landbouw					
Leefmilieu					
Lokale economie					
Maatschappelijke veiligheid	1	1			2
Managementteam					
Mobiliteit & verkeer					
Nutsvoorzieningen					
OCMW					
Onderwijs					
Onthaal					
Openbare werken					
Personeel					
Politie					
Ruimtelijke ordening					
Secretariaat					
Senioren					
Sociale- & welzijnsdienst					
Sport					
Tewerkstelling					
Toerisme					
Vreemdelingenzaken					
Vlaams beleid					
Zilverlinde				1	1
<i>Totaal</i>	2	2	2	4	10



3 DOORLOOPTIJD KLACHTEN

In 2021 was de gemiddelde doorlooptijd voor klachten 18 dagen. Dit strookt met het streven om klachten af te handelen binnen een termijn van 30 dagen na registratie. Voor 1 klacht was de doorlooptijd groter dan 30 dagen.

Gemiddelde doorlooptijd

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2021</u>
Gemiddelde doorlooptijd	4	13	17	19	18
<i>Totaal</i>	4	13	17	19	18

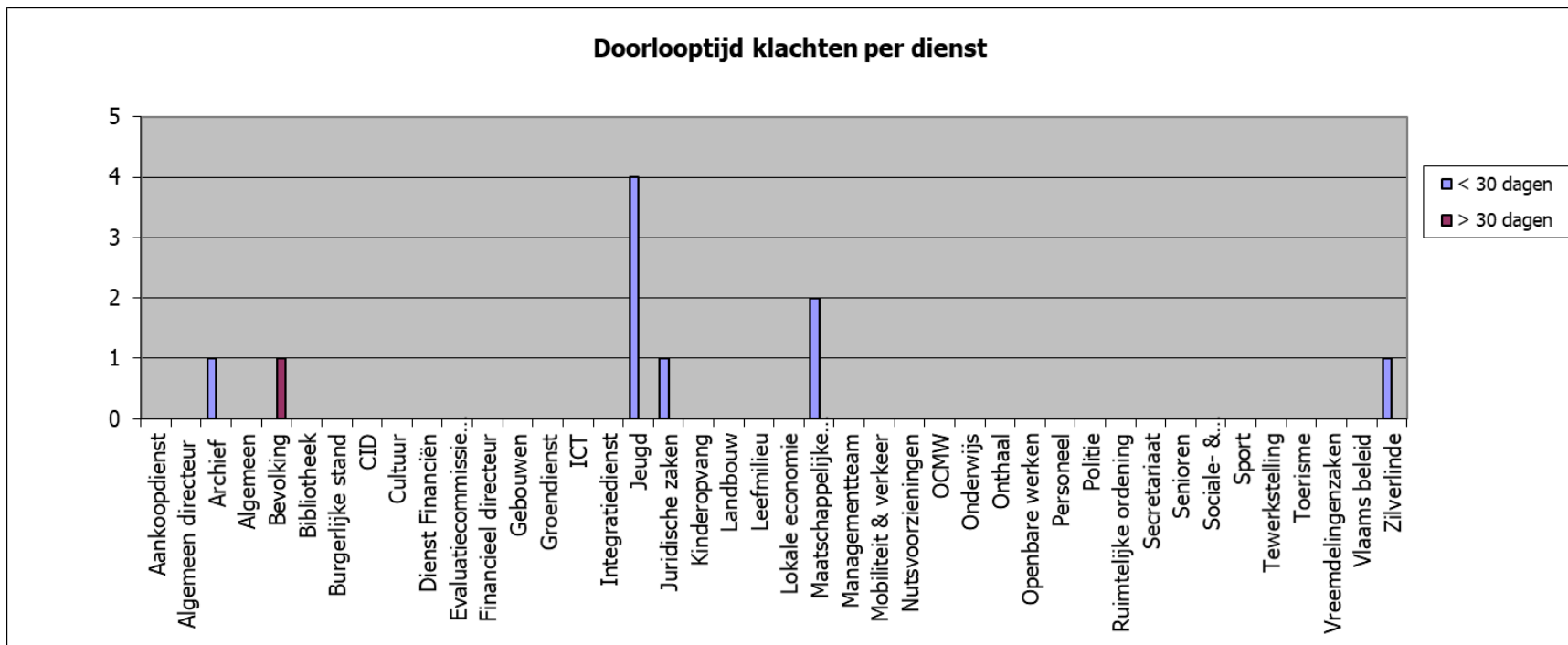
Doorlooptijd klachten

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2021</u>
Doorlooptijd < 30 dagen	2	2	2	3	9
Doorlooptijd > 30 dagen				1	1
<i>Totaal</i>	2	2	2	4	10

Doorlooptijd klachten per dienst

Doorlooptijd klachten per dienst

	< 30 dagen					> 30 dagen				
	KW_1	KW_2	KW_3	KW_4	2021	KW_1	KW_2	KW_3	KW_4	2021
Aankoopdienst										
Algemeen directeur										
Archief				1	1					
Algemeen										
Bevolking									1	1
Bibliotheek										
Burgerlijke stand										
CID										
Cultuur										
Dienst Financiën										
Evaluatiecommissie decretale grader										
Financieel directeur										
Gebouwen										
Groendienst										
ICT										
Integratiedienst										
Jeugd	1	1	2		4					
Juridische zaken				1	1					
Kinderopvang										
Landbouw										
Leefmilieu										
Lokale economie										
Maatschappelijke veiligheid	1	1			2					
Managementteam										
Mobiliteit & verkeer										
Nutsvoorzieningen										
OCMW										
Onderwijs										
Onthaal										
Openbare werken										
Personeel										
Politie										
Ruimtelijke ordening										
Secretariaat										
Senioren										
Sociale- & welzijnsdienst										
Sport										
Tewerkstelling										
Toerisme										
Vreemdelingenzaken										
Vlaams beleid										
Zilverlinde				1	1					
<i>Totaal</i>	2	2	2	3	9				1	1



4 HORIZONTALE ANALYSE

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

Totaal aantal klachten

	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Totaal aantal klachten	52	45	27	2	10
<i>Totaal</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>2</i>	<i>10</i>

Ontvankelijkheid

	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Aantal klachten ontvankelijk	52	45	27	2	10
Aantal klachten niet-ontvankelijk					
<i>Totaal</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>2</i>	<i>10</i>

Gegrondeid

	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Aantal klachten gegrond	11	4	4	2	9
Aantal klachten niet-gegrond	41	41	23		1
<i>Totaal</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>2</i>	<i>10</i>

Oorsprong klachten

	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Bedrijf binnen gemeente					
Bedrijf buiten gemeente					
Inwoner	52	44	25	2	10
Niet-inwoner		1	2		
<i>Totaal</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>2</i>	<i>10</i>

Aantal klachten per dienst

	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Aankoopdienst					
Algemeen directeur					
Archief					1
Algemeen					
Bevolking	2	1	2		1
Bibliotheek			1		
Burgerlijke stand					
CID					
Cultuur	1				
Dienst Financiën					
Evaluatiecommissie decretale graden					
Financieel directeur					
Gebouwen					
Groendienst					
ICT					
Integratiedienst					
Jeugd					4
Juridische zaken					1
Kinderopvang	3		1		
Landbouw					
Leefmilieu					
Lokale economie	1				
Maatschappelijke veiligheid		1			2
Managementteam					
Mobiliteit & verkeer	1				
Nutsvoorzieningen					
OCMW				1	
Onderwijs	2				
Onthaal					
Openbare werken	1			1	
Personeel					
Politie					
Ruimtelijke ordening					
Secretariaat					
Senioren					
Sociale- & welzijnsdienst					
Sport	1	1			
Tewerkstelling					
Toerisme					
Vreemdelingenzaken					
Vlaams beleid	40	42	23		
Zilverlinde					1
<i>Totaal</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>2</i>	<i>10</i>

Gemiddelde doorlooptijd

	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Gemiddelde doorlooptijd	14	16	12	5	18
<i>Totaal</i>	<i>14</i>	<i>16</i>	<i>12</i>	<i>5</i>	<i>18</i>

Doorlooptijd klachten

	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Doorlooptijd < 30 dagen	50	42	24	2	9
Doorlooptijd > 30 dagen	2	3	3		1
<i>Totaal</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>2</i>	<i>10</i>

Doorlooptijd klachten per dienst

	< 30 dagen					> 30 dagen				
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Aankoopdienst										
Algemeen directeur										
Archief					1					
Algemeen										
Bevolking	2	1	1					1		1
Bibliotheek			1							
Burgerlijke stand										
CID										
Cultuur	1									
Dienst Financiën										
Evaluatiecommissie decretale graden										
Financieel directeur										
Gebouwen										
Groendienst										
ICT										
Integratiedienst										
Jeugd					4					
Juridische zaken					1					
Kinderopvang	2		1			1				
Landbouw										
Leefmilieu	1									
Lokale economie										
Maatschappelijke veiligheid		1			2					
Managementteam										
Mobiliteit & verkeer	1									
Nutsvoorzieningen										
OCMW				1						
Onderwijs	2									
Onthaal										
Openbare werken				1		1				
Personeel										
Politie										
Ruimtelijke ordening										
Secretariaat										
Senioren										
Sociale- & welzijnsdienst										
Sport	1	1								
Tewerkstelling										
Toerisme										
Vreemdelingenzaken										
Vlaams beleid	40	39	21				3	2		
Zilverlinde								2		
<i>Totaal</i>	39	42	24	2	9	8	3	3		1

Klachten per onderwerp per dienst	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Belastingen					
Bereikbaarheid					
Bouwvoertreding					
Buitenschoolse kinderopvang	2				
Burenhinder					1
Diversen	1				
Elektronische identiteitskaarten					
Financiële bijdrage en factuur dienst thuisopvang					
Financiële bijdrage en factuur DVO					
Financiële bijdrage en factuur KDV					
Functioneren van personeel		1	1		
Geluidshinder	1				1
Gemeentelijke premies en toelagen					
Geurhinder					
Hinderende bomen op openbaar domein					
Huisnummers					
Incorrecte procedures	2	1			3
Infrastructuur	1				2
Kerkhoven (tarieven concessies, vandalisme)					
Klantvriendelijkheid	3	1	3	1	2
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					1
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	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	52	45	27	2	10

St-Truiden

Klachtenbehandeling 2021

1. Inleiding	2
2. Klachtenbeeld 2021	2
2.1. Termijn.....	3
2.2. Afhandeling klachten	3
2.3. Klachten: een basis om de dienstverlening te verbeteren	4
2.4. Concluderend.....	6

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 in 2021 meer dan 30.000 oproepen en werden er via het burgermeldsysteem meer dan 6000 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.

De geactualiseerde werkwijze¹ werd in 2021 verder uitgedragen.

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 2021 geschetst.

2. Klachtenbeeld 2021

	Totaal aantal klachten	Registratie via eigen kanalen		Registratie via Vlaamse ombudsman (incl. infovragen, BMS-meldingen,...)
		Via team/dienst	Via BMS	
2019	46	37	1	8
2020	36	21	2	13
2021	42	24	1	17

Tabel 1. Overzicht aantal ontvangen klachten per kanaal

In 2021 registreerde lokaal bestuur Sint-Truiden 42 klachten. We merken op dat we terug stilaan het aantal van 2019 benaderen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de burger opnieuw meer naar het dagdagelijkse leven is teruggekeerd, in vergelijking met het jaar 2020 waarin de coronapandemie de samenleving stillegde. Dit is een positieve evolutie. Op die manier capteren we opnieuw de signalen die onze dienstverlening kunnen versterken.

Uitgezonderd één klacht², werden alle klachten ontvankelijk verklaard.

¹ Zo werd het klachtenreglement in 2019 geactualiseerd en werd er 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.

² Ondanks de herhaaldelijk vraag om de klacht duidelijk te omschrijven, is de klager hier niet op ingegaan. Het onderwerp van de klacht bleef hierdoor onvoldoende duidelijk om verder in behandeling te nemen.

In totaal bereikten 17 meldingen ons via de Vlaamse ombudsman. Hiervan stroomden er drie door naar onze interne klachtenprocedure. Daarnaast werden nog zes klachten door de ombudsman zelf behandeld. De ombudsman neemt in deze dossiers een actieve rol op. Dit betekent dat de informatie die teams aanleveren ook mee door de ombudsman wordt opgevolgd en in overleg gecommuniceerd wordt naar de burger. Voor de overige meldingen dienen we de benaming 'klacht' te nuanceren. Zij bleken immers gecategoriseerd te kunnen worden als informatievragen en BMS-meldingen.

De meeste klachten worden via mail verstuurd naar de betrokken teams, de algemeen directeur of een lid van het college van burgemeester en schepenen. Daarnaast zien we, gelijkaardig aan de vaststelling in het vorige klachtenrapport, dat het burgermeldsysteem - als kanaal voor het melden van klachten - slechts vrij beperkt gebruikt wordt door de burger. Enkele acties die hiervoor in 2021 al zijn genomen is dat de website rond dit punt werd verduidelijkt. Daarnaast werd ook de stadsapp geactualiseerd waardoor meldingen/klachten via dit communicatiekanaal ook gebruiksvriendelijker kunnen gebeuren.

De medewerkers van het lokaal bestuur 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 klachtenreglement³ wordt een termijn van 45 dagen gehanteerd waarbinnen de burger een antwoord op zijn klacht mag verwachten. In 2020 was de gemiddelde antwoordtermijn 25 dagen. In 2021 hebben we deze doorlooptijd kunnen verkorten tot 20 dagen. Twee dossiers hebben echter nog geen antwoord ontvangen. Dit proberen we ten alle tijden te vermijden. Voor één dossier is de achterliggende oorzaak dat informatie die bekomen moest worden bij een ander overheidsniveau nog niet ontvangen is. Voor het andere dossier heeft de bevoegde dienst nog geen antwoord geformuleerd.

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 teams 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 lokaal bestuur Sint-Truiden. Hij is een vertrouwenspersoon waar je terecht kan

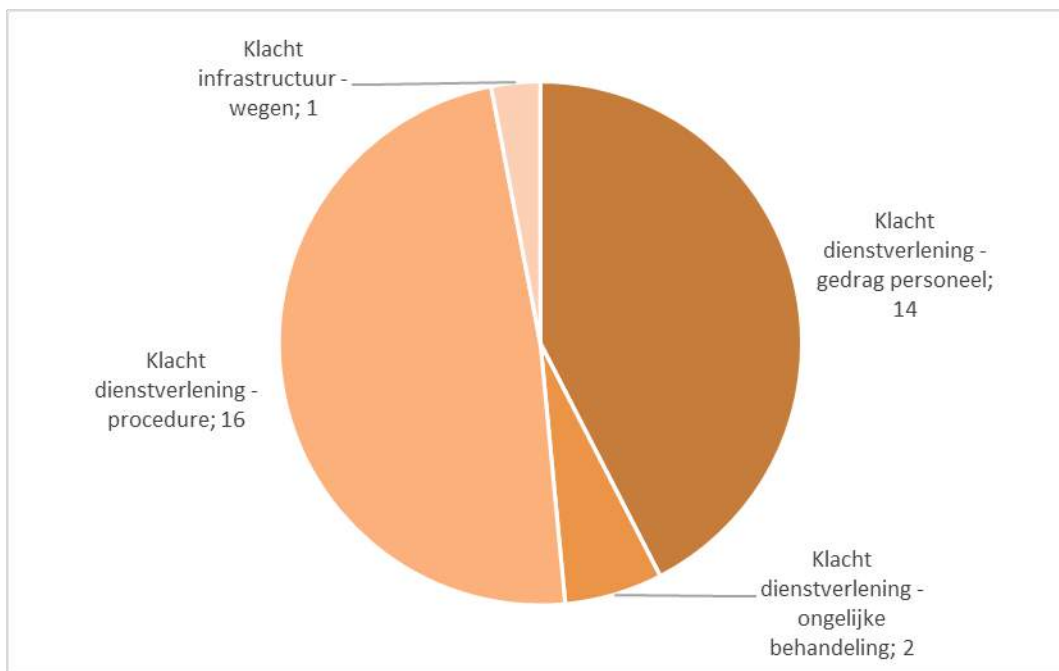
³ Zie raadsbesluit van 17 juni 2019

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.'

Na evaluatie van het proces rond de klachtenbehandeling hebben we er bovendien ook voor gekozen dat de betrokken dienst, tezamen met de klager, op de hoogte gesteld wordt van het finale klachtenantwoord. Op die manier is de dienst volledig op de hoogte en verloopt het proces zo transparant mogelijk voor alle partijen.

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.



Grafiek 1. Aantal ontvangen klachten, verdeeld naar categorie

De grootste categorieën, met name klachten met betrekking tot procedures (n=16) en klachten met betrekking tot het gedrag van personeelsleden (n=14) lopen gelijk met de vaststellingen in 2019 en 2020. Waar het klachtenbeeld de vorige jaren meer gediversifieerd was (bijv. klachten over geluidsoverlast, verkeerssituaties, openbaar domein), zien we voor 2021 slechts een beperkt aantal categorieën. Een mogelijke verklaring kan zijn dat burgers voor deze 'ontbrekende' categorieën hun weg sneller vinden naar het burgermeldsysteem. Ook het klantencontactcenter zorgt voor een onmiddellijk aanspreekpunt bij de burger. Dit betekent dat er, via deze kanalen, (sneller) een oplossing kan gezocht worden voordat een melding uitgroeit tot een klacht.

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. omgevingsvergunning, steunverlening, mondkemperplicht, ...).

We stellen 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. 2021 leerde ons dat we hier zeker voldoende controlemechanismen voor dienen in te bouwen. Zo bleek bijvoorbeeld bij de versturing van de aanslagbiljetten betreffende de activeringsheffing dat een verkeerde versie van het belastingreglement op de website opgenomen stond. Om deze situaties te voorkomen dienen we hier extra aandachtig voor te zijn. Naast de website, 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.

In de gevallen van ongegrondheid van de klacht ontwarren we vaak een onbegrip bij de burger omtrent de procedures die er gelden, of de beperkte verplichtingen die er zijn om mensen te informeren bijv. bij omgevingsvergunningaanvragen (bv. beperkt openbaar onderzoek, geen persoonlijk antwoord bij bezwaarschriften, vergunning van een dossier ondanks dat men een bezwaarschrift indiende, ...). Het leert ons dat we waar mogelijk en haalbaar, maximaal moeten inzetten op het informeren van mensen tijdens gesprekken, bij briefwisseling, om op een zo helder en toegankelijk mogelijke manier procedures en principes van ruimtelijke ordening⁴ toe te lichten, al dan niet aan de hand van herkenbare voorbeelden.

Uit de gemeentemonitor 2021 blijkt dat lokaal bestuur Sint-Truiden op het gebied van tevredenheid over de verspreiding van informatie hoger scoort (65%) dan het gemiddelde binnen het Vlaams gewest (57%). 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. 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. Na bespreking, merken we vaak op dat de klacht genuanceerd wordt, bijvoorbeeld een burger die vindt dat er

⁴Meldingen die via reguliere handhaving lopen bij Team Omgeving & Wonen (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.

onbeleefd geantwoord werd, maar dan ook aangeeft dat de eigen reactie ongepast was. Niettemin dat er dan sprake is van een wederzijdse onheuse behandeling, sensibiliseren we onze eigen medewerkers steeds om ook in dergelijke situaties rustig te blijven, onbeleefde gesprekken af te bouwen op een snelle maar correcte manier, zonder zelf het geduld te verliezen. Daarnaast is er ook het permanente opleidingsbeleid dat onze medewerkers moet versterken en zorgen voor de verdere professionalisering van de omgangsvormen en dienstverlening. Eventuele andere acties, om de onvrede in de toekomst te voorkomen, worden bovendien ook opgenomen (bijv. aanpassing/verduidelijking afsprakenmodule).

Naast de verbeterpunten die uit het bovenstaande klachtenbeeld komen, kunnen we echter ook positieve signalen leggen. Uit de gemeentemonitor 2021 blijkt bijvoorbeeld dat de tevredenheid met de loketvoorzieningen in lijn ligt met het Vlaamse gemiddelde.

2.4. Concluderend

Het klachtenbeeld voor 2021 is minder divers dan de voorgaande jaren. Een mogelijke verklaring is de verdere uitbouw en professionalisering van het klantencontactcenter en het burgermeldsysteem. Deze kanalen zijn een belangrijk aanspreekpunt voor de burger waardoor meldingen makkelijker opgevangen worden en bovendien sneller en efficiënter naar een oplossing kan toegewerkt worden. Daarnaast werpen de beleidsacties naar aanleiding van klachten van de voorgaande jaren mogelijk hun vruchten af (bijv. minder klachten betreffende parkeergebeuren). In de komende tijd wordt bovendien ook ingezet op een vernieuwing van de website waardoor we ook hier beter tegemoet kunnen komen aan de informatienoden en -behoeften bij de burger.

Er wordt vanuit de klachtenbehandelaars opgemerkt dat de rol van een lokaal bestuur in een objectieve beoordeling van dossiers vaker in twijfel wordt getrokken. Dit ondanks de vaak vrij strikte reglementering (bijv. aanvraag omgevingsvergunning, afvalsortering containerpark, ...). Besluiten met een negatief resultaat worden meer dan vroeger aangeklaagd. Het is dan aan het lokaal bestuur om voldoende het voordeel voor het algemeen belang te kunnen motiveren. Extra aandacht dient besteed te worden aan een duidelijke motivering en onderbouwing van besluiten opdat misverstanden vermeden kunnen worden. Transparantie en een duidelijke communicatie staan hierin dus centraal.

Ten slotte, uit de gemeentemonitor 2021 blijkt dat het vertrouwen in lokaal bestuur Sint-Truiden licht gestegen is. We gaan van 26% 'veel vertrouwen' in 2017 naar 28% in 2020. Dit resultaat scoort echter onder het Vlaams gemiddelde van 34%. Via de procedures rond meldingen en klachten probeert lokaal bestuur Sint-Truiden een mogelijkheid te bieden om (ontevreden) burgers te informeren en kwesties te onderzoeken. Als lokaal bestuur is transparantie in en verduidelijking van procedures één van de belangrijkste streefdoelen om het vertrouwen van de burger verder te versterken.

Wervik

STAD WERVIK - RAPPORTERING AAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Algemeen

In 2021 is de aanzet gegeven om samen de medewerkers van ICT en de externe partner CC Consult het klachtenregister te digitaliseren.

Hierin zijn de grootste stappen gezet maar de fine-tuning van de voorziening in Topdesk moet nog gebeuren.

Zodra dit in orde is worden de medewerkers van ons bestuur op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure.

Ondertussen werden er reeds een aantal optimaliseringsmogelijkheden in het proces opgenomen.

1. Verder verduidelijken onderscheid tussen meldingen en klachten (aan medewerkers en burgers)
2. Aanmoedigen diensten/medewerkers om burgers correct toe te leiden naar de klachtenprocedure. (inclusief de buitendiensten) – stimulering van de centrale registratie.
3. Regelmatige evaluatie van de informatie op de website

Het reglement van klachtenbehandeling voor het lokaal bestuur Wervik en de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst, werden goedgekeurd in de gemeenteraadszitting van 30 juni 2020.

Jaarlijks wordt er gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen. Dit gebeurt op hetzelfde moment als de rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Burgersignalen

De externe partner CC Consult werd aangesteld om te begeleiden in de opmaak van de interne procesbegeleiding voor het klachtenmanagement. Hieruit is vloeit voort dat er niet alleen wordt ingezet op klachtenbehandeling maar dat er ook rekening wordt gehouden met de meldingen die apart geregistreerd worden in topdesk.

De klachten behoren tot een groter geheel van 'verzamelen van burgersignalen' en dit als instrument voor feedback over onze dienstverlening.

Op de website zijn er verschillende kanalen beschikbaar om deze burgersignalen te ontvangen. Deze worden regelmatig geëvalueerd en aangepast.

Rapportering

De cijfergegevens zijn via het excel-bestand in bijlage te consulteren.

Het is de eerste keer dat een dergelijke intensieve rapportering wordt opgemaakt voor een volledig jaar. Er is dus weinig basis om de vergelijking te maken met voorgaande jaren.

Toch kunnen een aantal punten opgemerkt worden.

Totaal aantal klachten: 61

58 digitaal ingediend waarvan 33 per elektronisch klachtenformulier en 25 per mail
2 per brief
1 mondeling

De burgers die een klacht willen indienen maken vooral gebruik van de digitale middelen. Een trend die de laatste jaren toch blijft toenemen. Ook het promoten via de website en in de stadskrant Waarheen werpt hier zijn vruchten af.

Ontvankelijk versus onontvankelijk

Van 61 ingediende formulieren zijn er 25 niet ontvankelijk. In vergelijking met de voorgaande jaren is er al een daling zichtbaar, maar het aantal blijft toch nog hoog (ongeveer 1/3). Hierop blijven inzetten om de bevolking, medewerkers en diensten hierin te sensibiliseren.

Na de aanpassingen op de website met een duidelijke uitleg over het verschil tussen het indienen van een klacht en een melding werd er vastgesteld dat het aantal niet ontvankelijke klachten daalde.

Onontvankelijkheidstype

Onder de 25 niet-ontvankelijke klachten is meer dan de helft (15) niet bestemd voor de stadsdiensten. Hieronder is het grootste deel gericht aan nutsmaatschappijen of lokale politie. Hier zien we een lichte stijging in vergelijking met vorig jaar.

Ook op het vlak van klachten tegen het beleid is er een zeer sterke stijging vast te stellen (vorig jaar 2 nu 8).

2 formulieren werden als melding doorgestuurd naar de betreffende diensten.

Hier stellen we vast dat het invoeren van een aangepast mobiliteitsplan voor een paar burgers tot ongenoegen leidde. Deze klachten werden overgemaakt aan de dienst stadsontwikkeling zodat deze toch kunnen opgenomen worden in de evaluatie van dit proefproject.

Klachten die gericht waren tegen andere instanties dan het bestuur werden doorgestuurd aan de betreffende instellingen. Hierin werd er steeds vlot in communicatie gegaan met ofwel de betrokken diensten of de burgers zelf.

Catalogering

18 ongegrond, 10 gegrond, 8 gegrond-gecorrigeerd

De helft van de klachten is ongegrond. Van de andere helft zijn er nog eens 8 die onmiddellijk (binnen de 5 dagen) gecorrigeerd werden.

Voor de 10 gegronde klachten en ook de 8 gecorrigeerde klachten werden de nodige afspraken gemaakt met de medewerkers om in de toekomst de werking te verbeteren.

Verbeteringen

Navraag bij de klachtenbehandelaars toont aan dat de voorstellen van verbeteren werden opgevolgd. Het is wel zo dat er voor 3 klachten bijkomende opvolging nodig was.

Info over het halen van de deadlines (doorlooptijd)

In 45 gevallen kon de doorlooptijd gerespecteerd worden. Voor 16 klachten werd de periode van 30 dagen overschreden.

In een aantal gevallen en tijdens bepaalde perioden van het jaar is het niet altijd mogelijk om de doorlooptijd te respecteren. Vooral als er met veel verschillende kanalen moet overlegd worden.

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.

Bij vragen omtrent de afhandeling van delicate klachten kon er steeds in communicatie gegaan worden met de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst. Deze samenwerking komt de klachtenbehandeling zeker ten goede.

1 klacht werd door een burger rechtstreeks ingediend bij de Ombudsdienst. Deze werd wel verder door ons bestuur als eerstelijnsbehandelaar afgewerkt.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft geen meldingen gekregen van burgers om verdere stappen te ondernemen.

Op de vergadering van de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst van 10 februari 2022 werd gesteld dat wij 1 van de 20 gemeenten zijn die meestappen in het project opgezet door de Vlaamse Ombudsdienst. De aanpak van het lokaal bestuur Wervik wordt goed onthaald. Belangrijk voor de Vlaamse Ombudsdienst is dat we klantgericht werken (burger vraagt een oplossing voor zijn probleem). Wij sturen ook onze werkmethodes bij indien nodig.

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

Voor 1 dossier werd er ook contact opgenomen met de klachtendienst van Kind & Gezin om na te vragen of zij al dergelijke klachten ontvangen hadden.

Klachten ingediend bij het Agentschap Algemeen Bestuur

Dit jaar werd er een klacht ingediend door een burger bij het Agentschap Binnenlands bestuur. De klacht werd ingediend in verband met het gemeenteraadsbesluit van 29 juni 2021 inzake aanleg gescheiden stelsel in de Vredestraat, Ommegangstraat tussen Geluwestraat en Rekestraat – Ooststraat tot huisnummer 74. Goedkeuring voorwaarden en gunningswijze.

De burger uitte zijn ongenoegen over het feit dat er voor de bewoners van deze straten onvoldoende mogelijkheid was om een inbreng in het ontwerp te geven.

Wij hebben hierover nog geen uitspraak ontvangen van het Agentschap.

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

nummer	digitaal - schriftelijk	omschrijving	ontvankelijk	catalogering	doorlooptijd (tussen indienen en beslissing)	deadlines (30 dagen)
1	mail	niet tijdig beantwoorden opgevraagde info	ja	gegrond	11/1-2/2	ok
2	mail	niet verwarmen aula op parkbegraafplaats	ja	gegrond	29/1-2/2	ok
3	elektronisch klachtenformulier	niet terugplaatsen spiegel op kp vijfwegen Geluwe/Dadizele	ja	gegrond en gecorrigeerd	1/2-11/2	ok
4	elektronisch klachtenformulier	geluidsoverlast door CV die 's nachts blijft draaien	ja	gegrond en gecorrigeerd	9/2-16/2	ok
5	elektronisch klachtenformulier	niet strooien in Groenesprietstraat en Rozenlaan	ja	ongegrond	9/2-11/2	ok
6	elektronisch klachtenformulier	niet ijsvrij maken van Oude Ieperweg en Ieperseweg	ja	gegrond	10/2-16/2	ok
7	mail	quarantaine sloeber Geluwe	ja	ongegrond	10/2-11/2	ok
8	elektronisch klachtenformulier	Plaatsen elektriciteitspalen kp Ieperstraat - Stokstraat	nee	Fluvius	15/2-15/2	ok
9	elektronisch klachtenformulier	barst en infiltratie water in kelder eigendom Ten Brielensesteenweg 16	nee	Watergroep	18/2-24/2	ok
10	mail	ontevreden over de plaatsing van betonnen grasdalen voor de woning	ja	gegrond	18/2-17/3	ok
11	elektronisch klachtenformulier	ontevreden over boete parkeren blauwe zone en geen bewonerskaarten	nee	beleid	26/2-1/3	ok
12	elektronisch klachtenformulier	onvoldoende signalisatie mt aanduiding blauwe zone - vrijheidsplein	ja	ongegrond	5/3-6/4	32 dagen
13	elektronisch klachtenformulier	parkeerbeleid Groenstraat + omstreken Steenakker	nee	Beleid	9/3-11/3	ok
14	elektronisch klachtenformulier	Snelheid Dadizelestraat + parkeerstrook in de Dadizelestraat	nee	melding	12/3-15/3	ok

15	elektronisch klachtenformulier	beschadiging voetpad Violierenlaan 8 te Wervik	nee	Fluvius	1/4-22/4	ok
16	elektronisch klachtenformulier	afspanning tussen tuin en speelplein Sloeber	nee	beleid	27/4-6/5	ok
17	elektronisch klachtenformulier	Aangepaste situatie bij begrafenis	ja	gegrond	3/5-4/5	ok
18	elektronisch klachtenformulier	parkeerproblematiek voor inrit garages en geurhinder na rioleringswerken	nee	lokale politie	18/5-19/5	ok
19	elektronisch klachtenformulier	Kasseien en aarde die blijven liggen op het voetpad	nee	Fluvius	19/5-8/6	ok
20	elektronisch klachtenformulier	voetpad- en straatomgeving van rusthuizen in slechte staat	nee	beleid	31/5-31/5	ok
21	mail	Maaien ronde punten Geluwesesteenweg N58	nee	Vlaamse ombudsdienst	1/6-1/6	ok
22	mail	niet snoeien van de boom die over zonnepanelen groeit	ja	ongeground	9/6-2/7	ok
23	mail	niet beschikbaar zijn rijbewijs op afgesproken moment	ja	gegrond en gecorrigeerd	16/6-18/6	ok
24	elektronisch klachtenformulier	hoge bomen langs de Sint Jansbeek laten snoeien	ja	ongeground	2/6-13/7	41 dagen
25	brief	beschadiging wegdek Oude Mesenweg 11 en 28	ja	gegrond en gecorrigeerd	5/7-14/7	ok
26	mondeling	boete voor parkeren zonder parkeerkaart	ja	ongeground	6/7-23/9	ok
27	mail	hardhandige aanpak van kinderen in kinderopvang	ja	ongeground	13/7-27/7	ok
28	mail	kinderen spelen buiten zonder begeleiding in de Sloeber	ja	gegrond	13/7-14/7	ok
29	mail	parkeerboete onterecht ontvangen	nee	parko	15/7-19/7	ok

30	mail	Kostprijs seizoenbetaling trailerhelling/slibway haven Wervik	nee	Vlaamse Waterweg	16/7-18/1	ok
31	brief	invoeren eenrichtingsverkeer in Magdalenastraat	nee	beleid	20/7-27/7	ok
32	mail	pesten door kinderen van de speelpleinwerking	ja	ongegrond	5/8-5/8	ok
33	elektronisch klachtenformulier	straatverlichting werkt niet	nee	melding	19/8-30/8	ok
34	elektronisch klachtenformulier	wegslepen van wagen in de Stationstraat	ja	ongegrond	20/8-30/8	ok
35	mail	vogelpoep door kraan bij GC Geluwe	nee	voor ondernemer	25/8-6/9	ok
36	mail	ontrecht schrappen van ambtswege	ja	ongegrond	5/8-6/9	32 dagen
37	mail	nieuwe Eid voor zoon	ja	gegrond en gecorrigeerd	25/8-7/9	ok
38	elektronisch klachtenformulier	band kapot gereden + putten in wegdek	ja	gegrond - aan ethias	6/9-27/1	137 dagen
39	elektronisch klachtenformulier	overlast door katten	nee	voor sociale maatschappij	10/9-26/10	46 dagen
40	mail	verwijderen onkruid meet bosmaaier, beschadigd raam	ja	gegrond en gecorrigeerd	14/9-11/10	ok
41	brief en mail	geluidsoverlast door padelvelden	nee	door politie op te volgen	20/9-23/9	ok
42	elektronisch klachtenformulier	verwijderen ornamenten urneboxen	ja	ongegrond	22/9-23/9	ok
43	elektronisch klachtenformulier	camera's waar de urinoirs staan aan zwembad/Oosthove	ja	ongegrond	23/9-23/9	ok
44	mail	gebreken in de Viroviossite	ja	gegrond en gecorrigeerd	3/9-26/10	53 dagen
45	mail	openbare vuilnisbak en verkeersbord in slechte staat	ja	gegrond	15/9-8/10	ok
46	mail	Dourdanstraat beschadiging wagens	nee	lokale politie	27/9-11/10	ok

47	elektronisch klachtenformulier	Duivenstraat: vraag om parkeervriendelijker te maken	nee	beleid	30/9-11/10	ok
48	elektronisch klachtenformulier	schade aan eigendom door bomen op openbaar domein	nee	beleid	8/10-30/11	53 dagen
49	mail	brief tuinafval op openbaar domein	ja	ongegrond	8/10-18/11	41 dagen
50	mail	beschadigde verkeersborden Sint Denijsplaats	ja	gegrond	21/10-18/11	ok
51	elektronisch klachtenformulier	Overlast door speelpleinbezoekers speelplein Nijverheidslaan	nee	beleid	25/10-30/11	35 dagen
52	elektronisch klachtenformulier	Verkeersproblematiek Kruseke	nee	lokale politie	26/10-2/12	36 dagen
53	mail	hulpverlening door OCMW-Wervik	ja	ongegrond	8/11-1/12	ok
54	mail	niet weerhouden offerte voor sinterklaaspakketjes	ja	ongegrond	8/11-2/12	ok
55	mail	toegang tot de bibliotheek Geluwe niet mogelijk	ja	ongegrond	16/11-3/12	ok
56	elektronisch klachtenformulier	afmaaaien bloemen op privédomein	nee	gewest	23/11-18/1	56 dagen
57	elektronisch klachtenformulier	nachtegaalstraat 1b - uitvoeren stedenbouwkundige werken zonder vergunning	nee	lokale politie	25/11-18/1	54 dagen
58	elektronisch klachtenformulier	doorsturen medische informatie aan alle ouders en scholen door kinderopvang	ja	gegrond	1/12-7/2	68 dagen
59	elektronisch klachtenformulier	problemen riolering Hansbekestraat 46	ja	ongegrond	10/12-27/1	52 dagen
60	elektronisch klachtenformulier	niet onderhouden wandelpad langs de hoeve	ja	ongegrond	13/12-31/1	49 dagen
61	elektronisch klachtenformulier	geen plaats in het blokkot na reservatie	ja	gegrond en gecorrigeerd	28/12-28/1	31 dagen

totaal:	58 digitaal (25 per mail en 33 elektronisch formulier)		36 ontvankelijk	18 ongegrond		45 OK
61	2 schriftelijk		25 niet ontvankelijk	10 gegrond		16 niet OK
	1 mondeling			8 gegrond en gecorrigeerd		

	leefomgeving
	openbaar domein
	stadsontwikkeling - mobiliteit
	kinderopvang Sloeber
	burgerzaken
	jeugddienst
	ICT
	sportdienst
	sociale dienst
	bibliotheek

Zoersel

Zoersel - rapport klachtenbehandeling 2021

ontvankelijke klachten

kanal	datum klacht ontvangen	datum antwoord verzonden	korke omschrijving klacht	betrokken dienst	gegrondheid	oplossing	inwoners in zelfde situatie: ja/nee?	actie om situatie in toekomst te vermijden
digitaal loket ABB	19 februari 2021	2 maart 2021	klacht m.b.t. niet respecteren termijnen openbaarheid van bestuur (Brakenstraat)	ruimtelijke ordening	gegrond	Er is geen bewijs dat de gevraagde stukken bewust te laat werden bezorgd. Het bestuur wordt er door ABB wel op gewezen dat het recht op openbaarheid een grondrecht is en dat de termijnen strikt moeten worden nageleefd.	nee	/
e-mail	4 maart 2021	5 maart 2021	klacht i.v.m. ongepaste behandeling bij vragen over uitgangen omgevingsvergunning	ruimtelijke ordening	deels gegrond	Door het afdelingshoofd werd telefonisch contact opgenomen met de betrokken en werd het een en ander uitgeklaard met verontschuldiging.	nee	De betrokken medewerker werd aangesproken.
digitaal loket ABB	29 maart 2021	19 april 2021	klacht i.v.m. filter Antwerpse dreef	mobiliteit	ongegrond	ABB kan zich niet in de plaats stellen van het bestuur.	nee	/
webformulier	8 april 2021	17 juni 2021	klacht over bedeling reclamatedrukwerk in bus met anti-reclamesticker (volgens OVAM moeten klachten bij gemeenten worden ingediend) en foute informatie op eigen website over anti-reclamesticker	milieu	gegrond	Website aangepast + voorstel om bedeling in bus met anti-reclamesticker op te nemen in GAS-reglement	ja	website werd aangepast
e-mail	14 april 2021	15 april 2021	klacht i.v.m. niet respecteren privacy bij melding	milieu	ongegrond	De persoonsgegevens van de melder werden niet meegedeeld aan de overtreder. Dit werd zo door het afdelingshoofd meegedeeld aan de melder.	nee	/
webformulier	17 mei 2021	4 juni 2021	klacht m.b.t. uitblijven antwoord op melding 'put in de weg Brakenstraat' van 6 mei jl.	infrastructuur	gegrond	Door de klachtencoördinator werd voorsnog een antwoord op de melding bezorgd met vermelding van de reden van laattigheid.	nee	/
webformulier	30 mei 2021	24 juni 2021	klacht over feit dat gemeente de politie stuurde naar een garageverkoop zonder toelating	evenementen	ongegrond	De betrokken garageverkoop ging door op een moment dat dat volgens de dan geldende COVID-19-maatregelen verboden was in gans België.	nee	/
digitaal loket ABB	30 juni 2021	23 juli 2021	klacht m.b.t. over dienstverlening gemeente Zoersel en Pidpa m.b.t. afwatering gracht Maalstraat naar Salphensebaan	infrastructuur	ongegrond	Deze klacht bereikte ons via ABB. Het standpunt van de gemeente werd dus ook aan ABB overgemaakt.	nee	/
webformulier + e-mail	3 augustus 2021		klacht over verleidende vergunning voor evenement met geluidsoverlast	evenementen		Aan de klachtindieners werd gevraagd om te verduidelijken over welke scoutsgroep het ging en over welke data. Er kwam geen antwoord op deze mail. Dit geval van geluidsoverlast werd ook aan evenementen gemeld door een ander persoon en in het licht daarvan werd de betrokken scoutsgroep wel aangesproken om het tweede feestweekend aandacht te geven om geen geluidshinder te veroorzaken.	ja	Klachten over geluidsoverlast worden best altijd aan de politie gemeld, zodat zij controle op eventuele geluidsoverlast kunnen uitvoeren.
e-mail	10 augustus 2021	10 augustus 2021	klacht over animatoren speelpleinwerking Pteronbos	jeugd	gegrond	De melding is doorgegeven aan de hoofdmonitor om te bespreken met de monitoren.	ja	De klacht zal ook meegenomen worden naar de evaluatie zoals voorgesteld door de klachtindieners.
webformulier	13 augustus 2021	18 augustus 2021	klacht over nog niet opgehaald zwerfvuil en rondslingerend vuil op toegangsweg naar recyclingpark	milieu / onderhoud	deels gegrond	De melding over het zwerfvuil was op 26/01/2021 bij milieu binnengekomen, maar werd toen niet bezorgd aan onderhoud. Onderhoud zal het opgegeven zwerfvuil nu eerststreeks ophalen. Zwerfvuil kan altijd gemeld worden (in de toekomst zal dit soort meldingen rechtstreeks naar onderhoud gaan). Wat betreft afval in de betrokken straat: er is nu geen bermmeester, maar kandidaten zijn altijd welkom.	ja	Meldingen over zwerfvuil zullen in de toekomst in de eerste plaats naar onderhoud gaan om dit te vermijden. Verder wordt er intern bekeken om terug communicatiecampagne te houden over enerzijds het zorgvuldig vastbinden van afval op een aanhangwagen en anderzijds het zoeken naar nieuwe bermmeesters.
webformulier	15 november 2021	4 februari 2022 <i>(antwoordmail was blijkbaar eerder niet verzonden, maar er werd wel al op 16 november 2021 actie ondernomen op het terrein zelf)</i>	klacht over overlast voor de buren van de begraafplaats door dat de hele dag lang gewerkt wordt met machine sop de begraafplaats wat overlast creëert voor de buren.	onderhoud	gegrond	De werken waarvan sprake worden in het najaar altijd uitgevoerd totdat de bladeren gevallen zijn, en zeker in de periode van Allerheiligen en 11 november om de begraafplaats netjes te houden. Aan de begraafplaatsmedewerker werd de dag na de klacht gevraagd om het werken met de machines af te wisselen met andere taken.	ja	Er werden afspraken gemaakt met de begraafplaatsmedewerker om het werken met de machines af te wisselen met andere taken.
e-mail	9 december 2021	28 december 2021	klacht over uitblijvend antwoord op vraag om boom te komen snoeien of kappen	milieu / onderhoud	ongegrond	De boom waarvan sprake bevindt zich niet in gemeentegracht. Dit zou ook gemeld zijn aan de aanvrager, maar mogelijk was de boodschap onvoldoende duidelijk, dus werd dit nog eens duidelijk meegedeeld.	nee	
e-mail	17 december 2021	28 december 2021	klacht over uitblijvend antwoord op vraag per mail op 15 juli 2021	onderhoud	gegrond	Excuses werden aangeboden (mail slijpte mogelijk door de mazen van het net tijdens de vakantieperiode) en de antwoorden werden alsnog gegeven.	nee	

onontvankelijke klachten

kanal	datum klacht ontvangen	datum antwoord verzonden	korke omschrijving klacht	betrokken dienst	reden niet ontvankelijk	oplossing	inwoners in zelfde situatie: ja/nee?	actie om situatie in toekomst te vermijden
webformulier	10 maart 2021	laattijdig *	klacht i.v.m. slechte staat weg (verkeersdrempel Lindedreef)	infrastructuur	te kwalificeren als 'melding' voor infrastructuur			
webformulier	10 maart 2021	laattijdig *	klacht i.v.m. slechte staat weg (fietspad Lindedreef)	infrastructuur	te kwalificeren als 'melding' voor infrastructuur			
webformulier	10 maart 2021	laattijdig *	klacht i.v.m. slechte staat weg (fietspad Eikenlaan)	infrastructuur	te kwalificeren als 'melding' voor infrastructuur			
webformulier	19 maart 2021	laattijdig *	klacht i.v.m. laattijdig lediging GFT	milieu	te kwalificeren als 'melding' voor IGEAN			
webformulier	19 maart 2021	laattijdig *	klacht i.v.m. verzakking fietspad	infrastructuur	te kwalificeren als 'melding' voor infrastructuur			
e-mail	13 juli 2021		klacht i.v.m. verkeerssituatie Wandelweg	mobiliteit	te kwalificeren als beleidssignaal	De bewoners Wandelweg zullen uitgenodigd worden op infovergadering (waarschijnlijk op 29 september).		
mondeling aan de balie	17 augustus 2021		klacht over afvalophaling Igean	milieu	te kwalificeren als 'melding' voor IGEAN	Op de agenda van de raad van bestuur van Igean gezet ter bespreking daar.		
webformulier	20 augustus 2021		klacht over parkeren van postauto's in de straat in de buurt van het verdeelcentrum van bpost	mobiliteit	te kwalificeren als 'melding' voor mobiliteit		ja	
webformulier	7 september 2021	7 september 2021	straatverlichting in Kapellei werkt niet mee	Fluvius	te kwalificeren als 'melding' voor Fluvius	De melder doorverwezen naar https://straatlampen.eandis.be	ja	
webformulier	10 september 2021		Metershoog onkruid op het eiland thv Zoerselhoek - Oudstrijderslaan veroorzaakt een onveilige en wanordelijke situatie	onderhoud	te kwalificeren als 'melding' voor onderhoud		ja	
webformulier	24 september 2021		lindebomen: Dorp Zoersel: worden veel te dik, heb bijna geen buitenzicht en geen zon meer, wel veel insecten	onderhoud	te kwalificeren als 'melding' voor onderhoud		ja	
webformulier	8 december 2021	28 december 2021	klacht over verplichting om restafvalcontainer van Igean aan te nemen en er huur voor te moeten betalen	milieu	te kwalificeren als beleidssignaal	De beslissingen van de gemeente en de afvalreglementering zijn op een rijtje gezet en gecommuniceerd.	ja	
webformulier	9 december 2021		defecte verlichting in woonwijk Kloosterluis	Fluvius	te kwalificeren als 'melding' voor Fluvius	Technische dienst informeert bij contactpersoon Fluvius over stand van zaken en informeert daarna de burger. Onderaannemer van Fluvius bleek nog steeds niet over de nodige wisselstukken te beschikken. TD heeft aangedrongen op snel herstel.	ja	

*laattijdig: Op 2 juni 2021 vastgesteld dat door wijszina in de achterliggende automatische flow enkele online klachtenformulieren niet waren doorgelaten. Dit werd op 3 juni onmiddellijk rechtgezet.

Betreft: coronagerelateerde klachten en adviezen 2021

1 SITUERING

Deze nota werd gecoördineerd door de afdeling Beleidscoördinatie en Kennisorganisatie (BCK) na input van de afdelingen Lokale Organisatie en Werking (LOW), Lokale Financiën (LF) en Lokale Samenwerking, Verzelfstandiging en Personeel (LSVP).

Deze nota geeft volgend 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 van 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, beperken van sociale, culturele of sportieve activiteiten);
- de begraafplaatsen, lijkbezorging en erediensten;
- de financiën;
- de rechtspositieregeling.

Bovenstaande onderwerpen komen achtereenvolgens aan bod. We gaan ook dieper in op de acties die ons agentschap al ondernomen heeft of acties die lopende zijn.

2 ALGEMEEN OVERZICHT – CIJFERS

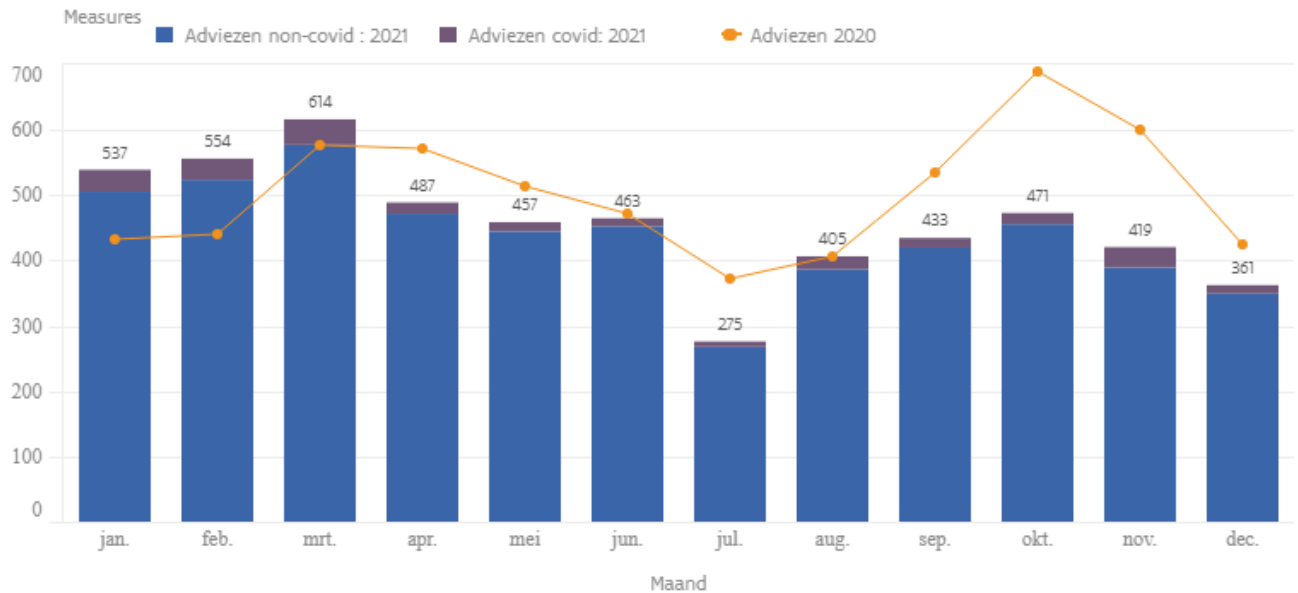
2.1 TOTAAL AANTAL ADVIEZEN EN KLACHTEN 2021 TEGENOVER 2020

In de grafieken en tabellen geven we het totale aantal adviezen en klachten weer voor de afdelingen LOW, LF en LSVP. We vergelijken 2020 met 2021 en onderscheiden de coronagerelateerde adviezen en klachten en de reguliere adviezen en klachten.

Daaruit kunnen we de volgende conclusies trekken:

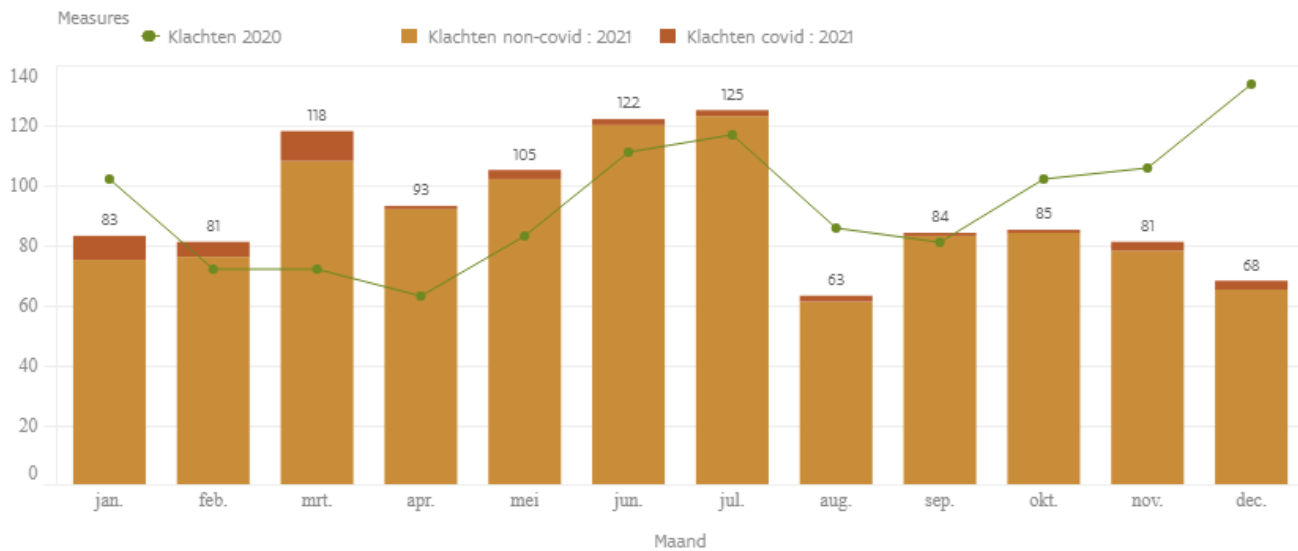
- Het totale aantal adviezen is gedaald in vergelijking met 2020 (daling met 9%). Ook het totale aantal klachten is gedaald in vergelijking met 2020 (daling met 2%).
- Het aantal coronagerelateerde klachten is bijna gehalveerd in vergelijking met 2020. Het aantal coronagerelateerde adviezen is gedaald met bijna 75%. LOW behandelde 39 van de 41 coronagerelateerde klachten.
- De afdeling LSVP behandelde in 2021 4% minder klachten en 3% minder adviezen dan in 2020
- De afdeling LF behandelde in 2021 39% minder klachten en 15% minder adviezen dan in 2020
- De afdeling LOW behandelde in 2021 1% meer klachten, maar 8% minder adviezen dan in 2020

Adviezen 2020 en 2021



08/02/2022

Klachten 2020 en 2021



08/02/2022

Adviezen

Maand	adviezen 2020	adviezen 2021	adviezen non-covid: 2021	adviezen covid: 2021	adviezen covid: 2020
jan.	430	537	504	33	0
feb.	439	554	522	32	0
mrt.	571	614	575	39	208
apr.	569	487	470	17	175
mei	513	457	443	14	121
jun.	470	463	451	12	98
jul.	371	275	267	8	62
aug.	403	405	385	20	66
sep.	533	433	418	15	60
okt.	686	471	454	17	110
nov.	596	419	388	31	56
dec.	415	361	348	13	25
Totaal	5996	5476	5225	251	981

* gegevens op 01/01/2022

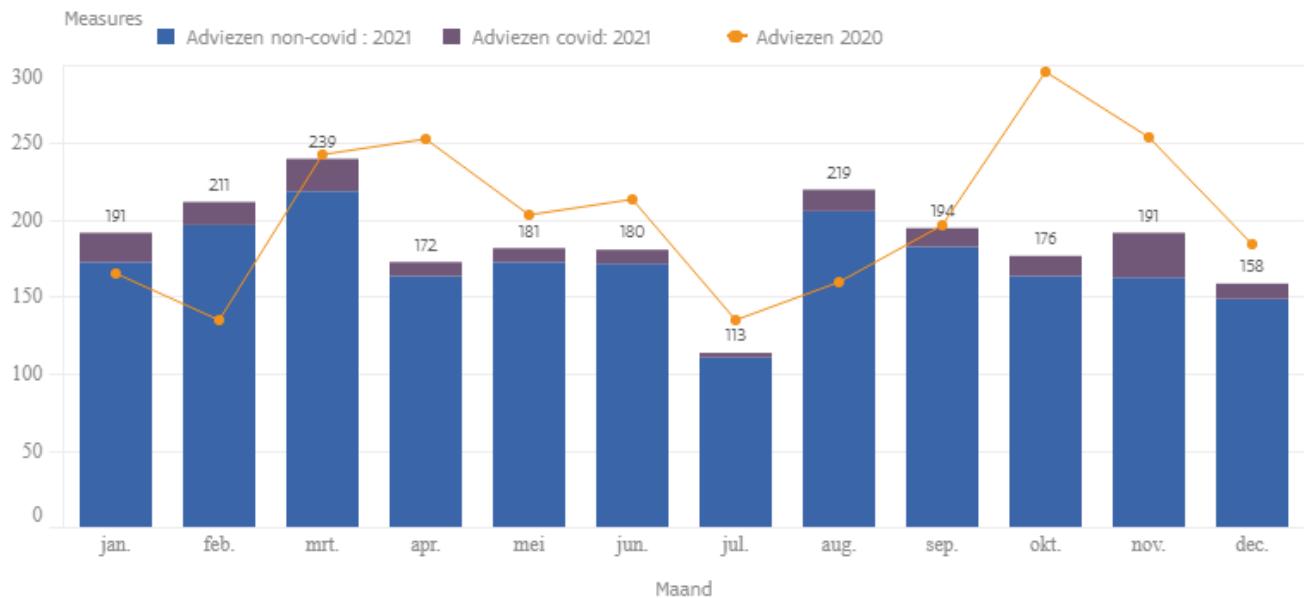
Klachten

Maand	klachten 2020	klachten 2021	klachten non-covid 2021	klachten covid 2021	klachten covid 2020
januari	102	83	75	8	0
februari	72	81	76	5	0
maart	72	118	108	10	0
april	63	93	92	1	11
mei	83	105	102	3	14
juni	111	122	120	2	3
juli	118	125	123	2	17
augustus	89	63	61	2	13
september	82	84	83	1	2
oktober	101	85	84	1	4

november	105	81	78	3	5
december	135	68	65	3	11
Totaal	1133	1108	1067	41	80

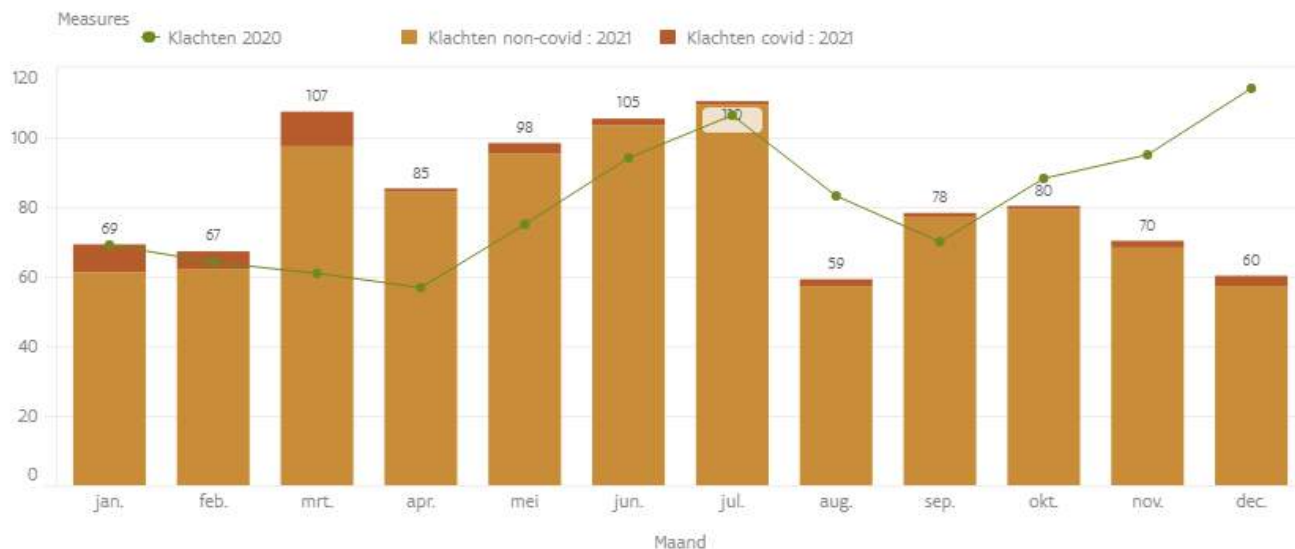
* gegevens op 01/01/2022

Adviezen 2020 en 2021 LOW



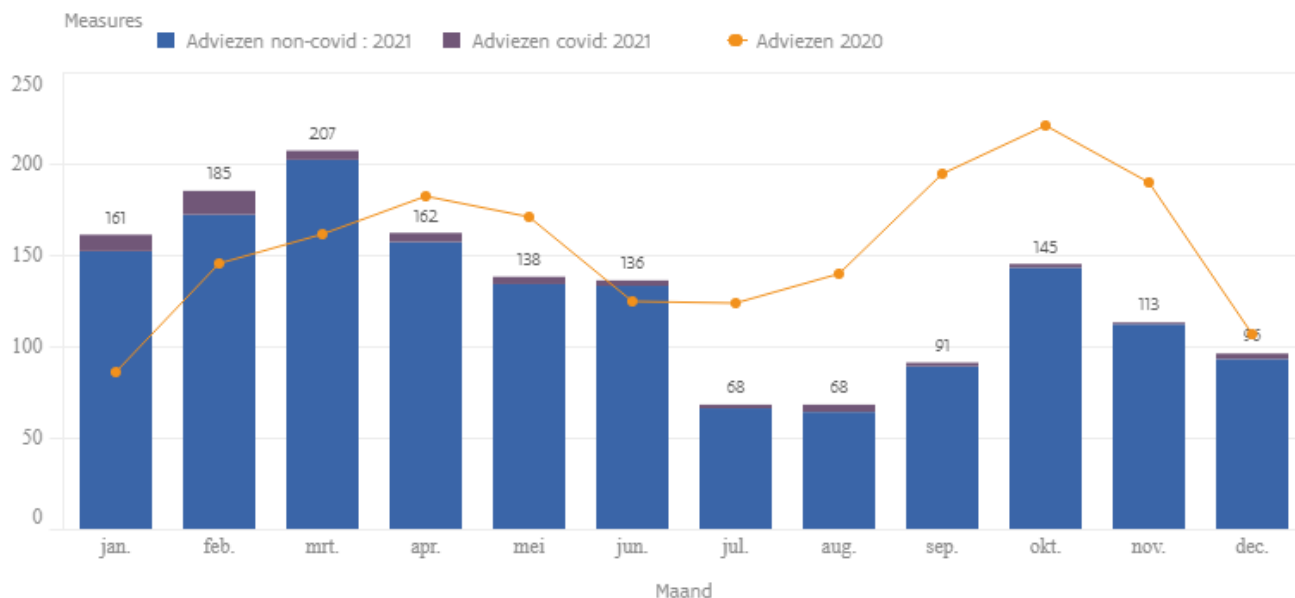
08/02/2022

Klachten 2020 en 2021 LOW



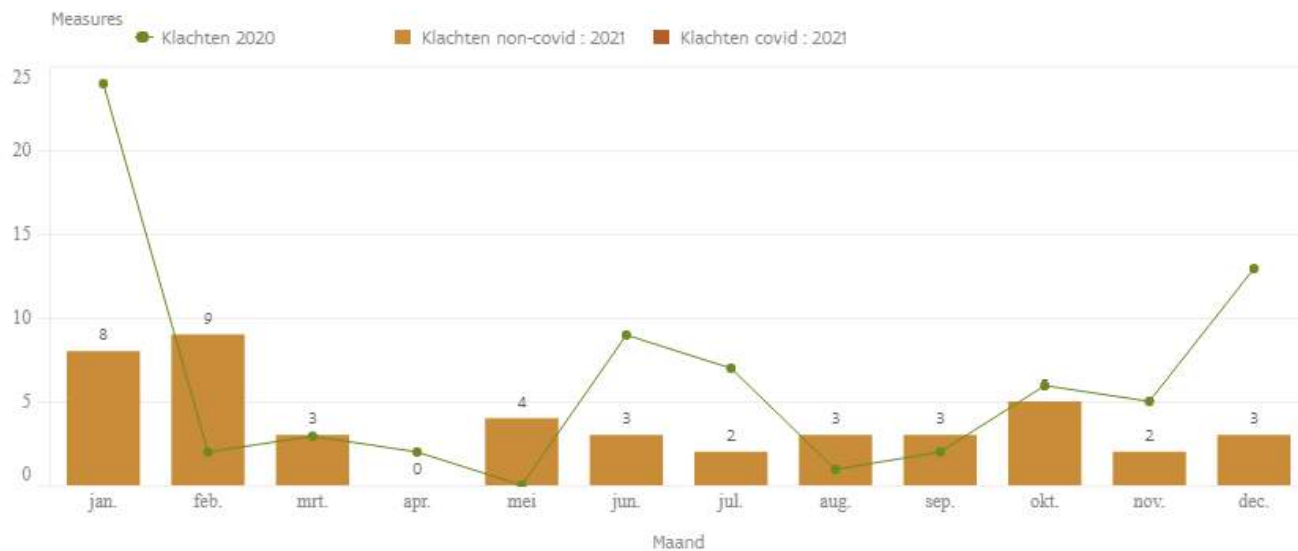
08/02/2022

Adviezen 2020 en 2021 LF



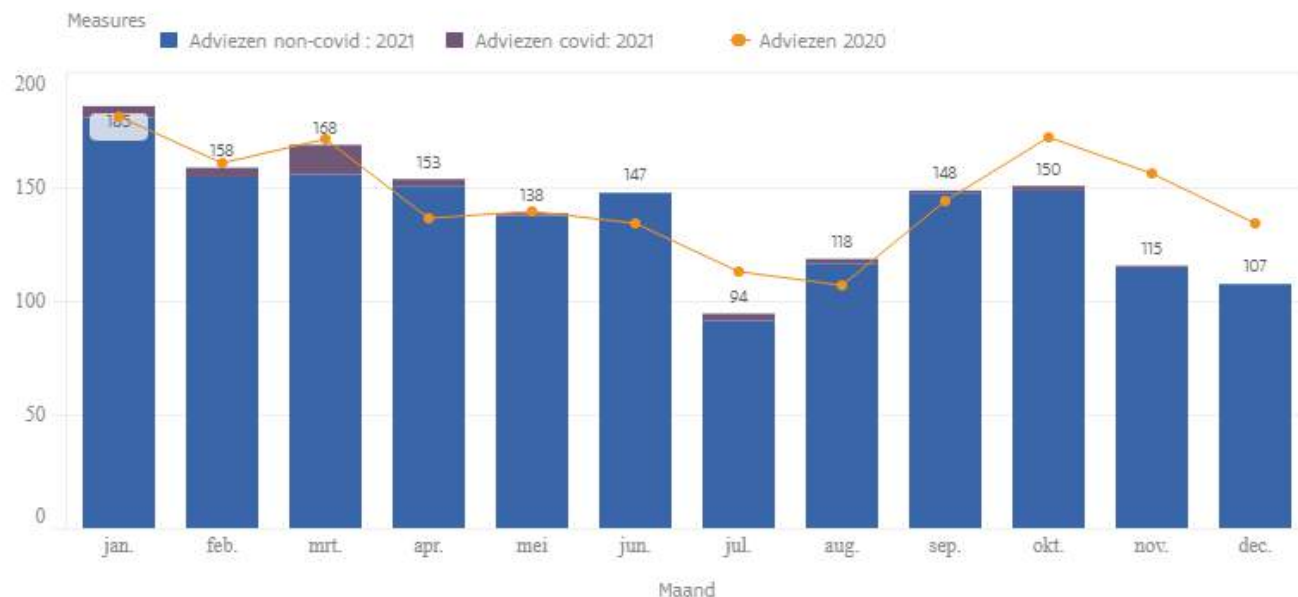
08/02/2022

Klachten 2020 en 2021 LF



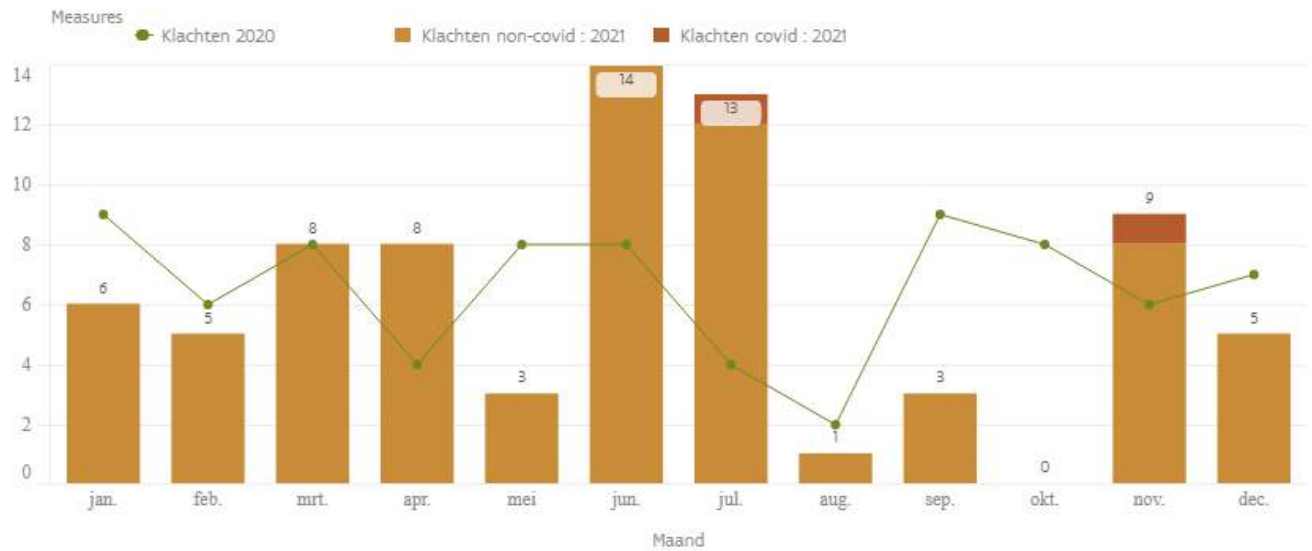
08/02/2022

Adviezen 2020 en 2021 LSVP



08/02/2022

Klachten 2020 en 2021 LSVP

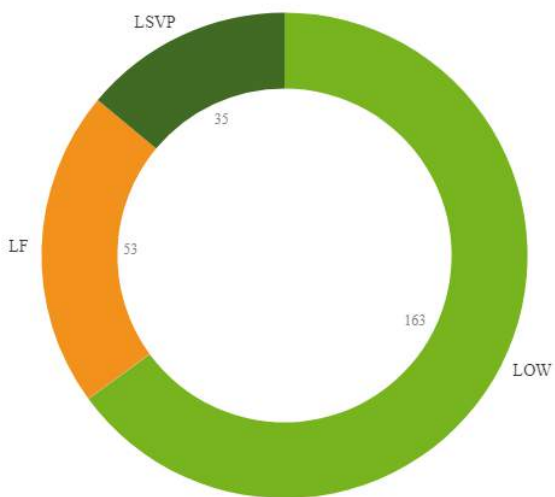


08/02/2022

2.2 VERDELING PER AFDELING

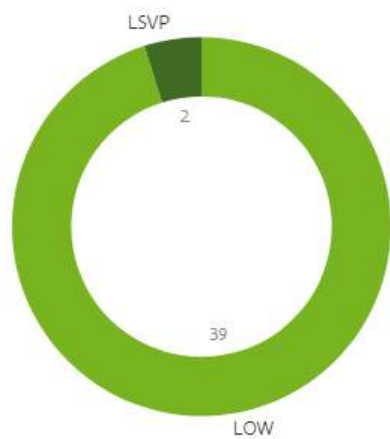
Hieronder geven we de verdeling van de coronagerelateerde adviezen en klachten weer per afdeling (LOW, LF en LSVP).

Verdeling covid adviesdossiers 2021



11/02/2022

Verdeling covid klachtendossiers 2021



11/02/2022

2.3 DOORLOOPTIJD

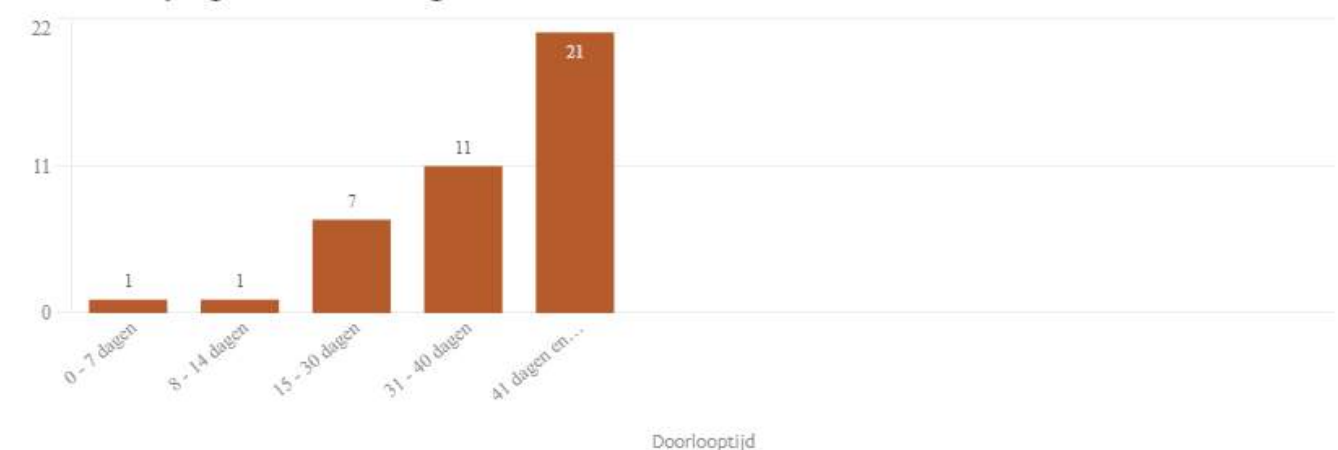
Hieronder geven we een overzicht van de doorlooptijd van de coronagerelateerde adviezen en klachten.

Doorlooptijd van alle gesloten covid adviesdossiers



24/02/2022

Doorlooptijd van alle gesloten covid klachtendossiers



24/02/2022

3 INHOUDELIJKE THEMA'S

3.1 WERKING EN ORGANISATIE POLITIEKE ORGANEN

Lokale besturen stelden net als in 2020 veel adviesvragen over de richtlijnen rond fysiek, digitaal en hybride vergaderen van de verschillende bestuursorganen.

De adviesvragen gingen in grote lijnen over:

- de mogelijkheid om de vergadering van de raden fysiek te laten doorgaan en de richtlijnen die daarbij gelden (mogelijkheid tot inzet CST, afstandsregels, mondkemperplicht, beperken van publiek,...);
- regels rond de hybride/digitale vergadering (noodzaak van een burgemeestersbesluit, digitale eedaflegging, livestream,...);
- regels rond de vergaderingen van adviesraden;
- aanpassen van het huishoudelijk reglement van de raden om digitaal en hybride vergaderen mogelijk te maken op basis van het gewijzigde decreet over het lokaal bestuur.

Het merendeel van de coronagerelateerde klachten die de afdeling LOW ontving, betrof de organisatie van de vergaderingen van lokale bestuursorganen. Het ging daarbij onder andere over:

- het hanteren van een mondkemperplicht tijdens de vergadering van de raden;
- de keuze voor fysiek, hybride of digitaal vergaderen;
- technische problemen tijdens de hybride of digitale vergaderingen (ontbreken livestream, niet werken van microfoon of beeld, problemen met de stemtoepassing).

3.2 AANVULLENDE PREVENTIEVE EN CURATIEVE MAATREGELEN DOOR LOKALE BESTUREN VIA BURGEMEESTERSBESLUIT

Lokale besturen stelden ook adviesvragen over de mogelijkheid tot het nemen van aanvullende preventieve of curatieve maatregelen om een uitbraak of verdere verspreiding van het coronavirus te beperken. Het ging daarbij onder andere over:

- de inzet van het CST bij evenementen (verstrenging van de bezoekersaantallen);
- de mogelijke inzet van het CST in andere sectoren dan voorzien in het wetgevende kader;
- de noodzaak van het bekrachtigen van burgemeestersbesluiten die genomen zijn op basis van de pandemiewet;

- inhoud van de maatregelen (beperken bezoekrecht woonzorgcentra, beperken activiteiten,...).

De afdeling LOW ontving hierover ook een aantal klachten. De inhoud van de klachten had onder meer betrekking op:

- het invoeren van een mondkemperplicht;
- het verbod op verkoop van niet essentiële producten op de markt;
- het beperken van sociale, culturele en sportieve activiteiten;
- het aanbrengen van een wandelrichting in winkelstraten;
- het niet-naleven van de coronamaatregelen.

3.3 VACCINATIECENTRA

De afdeling LOW beantwoordde een aantal adviesvragen rond de taalwetgeving in vaccinatiecentra.

De afdeling LOW ontving een aantal klachten over de werking van de vaccinatiecentra. Het ging daarbij o.a. over het respecteren van de taalwetgeving (brochures, informatieborden,...), de locatiekeuze voor het vaccinatiecentrum en over mogelijke vroegtijdige vaccinatie van uitvoerende mandatarissen.

3.4 BEGRAAFPLAATSEN, LIJKBEZORGING EN EREDIENSTEN

De afdeling LOW ontving verschillende vragen over de begraafplaatsen, lijkbezorging en eredienssten. Specifiek ging het dan over:

- de richtlijnen voor de begrafenisondernemers en crematoria;
- de datum van inwerkingtreding van de afwijkende regeling voor het verplichte advies van de tweede arts bij crematie;
- het naleven/handhaven van de coronamaatregelen;
- de collectieve uitoefening van de erediensst;
- het maximum aantal aanwezigen in een erediensstgebouw;
- de verlenging van de coronamaatregelen;
- het al dan niet fysiek mogen vergaderen;
- de (hygiënische) maatregelen die getroffen moesten worden bij een fysieke vergadering.

3.5 FINANCIËN

Net al in 2020 ontving ABB 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.

Het overgrote merendeel van die financiële vragen hadden betrekking op de diverse subsidies en steunmaatregelen van de Vlaamse overheid: over voorwaarden waaronder die worden toegekend, over de periode waarin die middelen kunnen worden besteed, over de wijze waarop die in de boekhouding moeten worden verwerkt.

In 2020 zagen we daarnaast ook veel vragen over de mogelijkheden om de belastingdruk te verminderen via een wijziging, opheffing of intrekking van de belasting- en retributiereglementen. Ook in 2021 werden nog enkele vragen hierover gesteld, maar in veel beperktere mate.

Ook de vragen over de impact van de crisis op de lokale financiën (en dan in het bijzonder de lokale investeringen) liepen sterk terug in aantal, in vergelijking met 2020.

3.6 RECHTSPOSITIEREGELING

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

De teams ontvingen verschillende vragen over het quarantaineverlof, het vaccinatieverlof, de inzet van eigen medewerkers en vrijwilligers in vaccinatiecentra en telewerk-gerelateerde vragen. Gezien het telewerk een blijver bleek heeft de afdeling LSVP een telewerk-kader opgemaakt en [online geplaatst](#) samen met een goed praktijkvoorbeeld van de stad Roeselare.

Het corona-ouderschapsverlof bleef vragen oproepen, zij het in mindere mate dan in 2020.

De teams personeel kregen 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.

Tot slot waren er nog enkele adviesvragen over de gevolgen voor personeelsleden van lokale besturen die terugkeerden uit een rode zone.

De instroom 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. Het team werkte tevens een juridisch kader uit voor de werking van de vaccinatiecentra. Dit kon de vorm aannemen van een interlokale vereniging, een samenwerkingsvorm uit het decreet op de lokale besturen. Deze vorm werd door enkele vaccinatiecentra toegepast.

De afdeling kreeg 2 klachten binnen die beide te maken hadden met de toepassing van de coronamaatregelen op de werkvloer.

4 BELEIDSINITIATIEVEN

4.1 WERKING EN ORGANISATIE POLITIEKE ORGANEN

De afdeling LOW heeft vanaf de afkondiging van de federale fase richtlijnen ontwikkeld voor de organisatie van de vergaderingen van de lokale bestuursorganen. De richtlijnen zijn steeds aangepast aan de gewijzigde maatregelen en gecommuniceerd via de CCVO-nieuwsbrief en de website van het Agentschap Binnenlands Bestuur.

Het decreet over het lokaal bestuur is gewijzigd bij decreet van 16 juli 2021 tot wijziging van diverse decreten, wat betreft versterking van de lokale democratie. Door deze wijziging is decretaal de mogelijkheid ingeschreven dat de bestuursorganen van de lokale besturen digitaal of hybride kunnen vergaderen als zij dat voorzien in hun huishoudelijk reglement. De concrete voorwaarden over digitaal en hybride vergaderen zijn vastgelegd in het besluit van de Vlaamse Regering van 10 september 2021. 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.

Ook het team Lokale Samenwerking en Verzelfstandiging ontwikkelde in 2020 reeds 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.

4.2 BEGRAAFPLAATSEN, LIJKBEZORGING EN EREDIENST

ABB speelde in op de gewijzigde realiteit en paste, waar nodig, de regelgeving aan. Er werden verschillende initiatieven genomen om de betrokken actoren zo goed mogelijk te informeren.

Eenzijds werden de [voorlopige richtlijnen](#), die in overleg met het Agentschap Zorg en Gezondheid werden opgesteld voor de uitvaartsector, telkens in overeenstemming gebracht met de gewijzigde

coronamaatregelen, uitgevaardigd door de federale regering. In de richtlijnen wordt verduidelijkt op welke manier moet worden omgegaan met een overlijden tijdens de coronapandemie (bv. persoonlijke beschermingsmiddelen, begroeting lichaam, afscheidsplechtigheid, koffietafel e.d.).

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 advies van de tweede arts bij crematie.

ABB zorgde voor de publicatie op de website van een infodossier 'levensbeschouwingen en corona 2021' met een overzicht van tips en goede praktijken over de verschillende aspecten van religieuze en vrijzinnig humanistische feesten en het toepassen van de coronamaatregelen.

De afdeling LOW paste op [de website](#) regelmatig de richtlijnen over de religieuze en levensbeschouwelijke activiteiten en over de werking van de bestuursorganen aan.

4.3 FINANCIËN

4.3.1 Algemene financiële impact en begrotingsregels

De coronacrisis heeft een grote impact op de financiën van de lokale besturen. ABB blijft die impact permanent opvolgen, aan de hand van diverse informatiebronnen. Op periodieke basis werd een stand van zaken opgemaakt, in het bijzonder wat betreft de evolutie van de lokale investeringen. Om die analyses nog beter te kunnen onderbouwen, gebruiken we nu ook de beschikbare gegevens over de lokale overheidsopdrachten (via e-procurement).

4.3.2 Fiscaliteit

De Vlaamse Regering riep de lokale besturen in 2020 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. De richtlijnen die hiervoor opgesteld werden (ter beschikking gesteld op de website [lokaalbestuur.vlaanderen.be](#)) werden in 2021 waar nuttig geactualiseerd.

4.3.3 Steunmaatregelen

Net als in 2020 werd ook in 2021, samen met het Agentschap Opgroeien Regie, meerdere keren een regeling uitgewerkt voor de noodopvang van schoolkinderen. Het BVR van 20 november 2021 liep nog tot 2 april 2021, maar een gelijkaardige regeling werd nadien uitgewerkt bij BVR van 26 maart 2021 (voor de periode tot 30 juni 2021) en bij BVR van 10 december 2021 (voor de periode tot eind april 2022).

Een andere subsidieregeling had betrekking op de contact- en bronopsporing. Ook hier werden drie besluiten van de Vlaamse Regering voor uitgewerkt: BVR van 13 november 2020 (dat liep tot eind maart 2021), BVR van 7 mei 2021 (dat liep tot eind augustus 2021) en BVR van 16 juli 2021 (dat liep tot 15 oktober 2021).

Helemaal nieuw in 2021 was de subsidie voor de infrastructuur en uitbating van de vaccinatiecentra. Ook hier kwam de regeling in verschillende opeenvolgende besluiten tot stand, als gevolg van de opeenvolgende stappen in de vaccinatiecampagne: BVR van 22 januari 2021, BVR van 4 juni 2021, BVR van 1 oktober 2021 en BVR van 19 november 2021. Bij BVR van 10 februari 2021 werd ook een subsidieregeling voor het collectief transport naar de vaccinatiecentra uitgewerkt. Die financiering werd nadien ook aangehouden, maar vanaf het BVR van juni geïntegreerd in de subsidie voor de infrastructuur.

In het kader van het Vlaamse relanceplan werden, in nauwe samenwerking met de collega's van het departement Onderwijs, de zomerscholen 2021 gefinancierd en werd ook al een begin gemaakt met de regeling voor de zomerscholen 2022.

In het kader van datzelfde Vlaamse relanceplan, werd ook de subsidieregeling uitgewerkt voor investeringen in fietsinfrastructuur langs gemeentewegen. Daarvoor werd een totaal bedrag van 150 miljoen euro uitgetrokken in het BVR van 26 februari 2021. Deze subsidie loopt tot einde 2025.

4.4 RECHTSPOSITIEREGELING

Op 12 maart 2021 keurde de Vlaamse regering een besluit goed houdende maatregelen ten gevolge van de pandemie veroorzaakt door COVID-19 en tot wijziging van de minimale voorwaarden voor de rechtspositieregeling van het personeel van de gemeenten, de openbare centra voor maatschappelijk welzijn en de provincies. Dit besluit werd op 14 april 2021 in het Belgisch staatsblad gepubliceerd. Meer informatie is te vinden op de website van het ABB.

Dit besluit remedieert de mogelijke nadelige impact die personeelsleden van lokale en provinciale besturen ondervinden door in het stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht te worden geplaatst naar aanleiding van de coronapandemie. Daarnaast realiseert het besluit de dringende conformatie aan hogere normen die de Vlaamse overheid verplicht is door te voeren bij een eerstvolgende wijziging van de reglementering rond de rechtspositieregeling. Tot slot creëert het besluit de mogelijkheid voor besturen om personeelsleden op vrijwillige basis vakantiedagen en/of een gedeelte of geheel van hun eindejaarstoelage en/of het bedrag van hun fietsvergoeding in te laten ruilen tegen voordelen ter bevordering van de fietsmobiliteit. Er wordt een nieuw quarantaineverlof gecreëerd voor statutaire personeelsleden ter compensatie van de sluiting van scholen en opvangcentra en voor personeelsleden die in quarantaine moeten zonder zelf ziek te zijn. Dat verlof wordt toegekend als er geen oplossing kan gevonden worden via telewerk of de opname van andere verloven of overuren en gaat gepaard met een weddevermindering.

Dat het telewerk een topic bleef bij lokale besturen mag blijken uit enkele vragen om uitleg waar de minister op heeft geantwoord in de commissie voor binnenlands bestuur. Zie de commissievergadering van 7 december voor de [vraag van de heer Warnez](#).

