

Lokaal Bemiddelingsboek 2022

14 maart 2023

Vlaamse
Ombudsdienst

Lokaal bemiddelingsboek 2022

Inhoudstafel

1. Algemeen kader	2
2. Enkele beschouwingen bij de klachtenrapporten	3
3. Klachtenbeeld	4
A. Burgerzaken: over achterstand en digitalisering	4
B. Fiscaliteit en retributies: ruimte voor de geest van het reglement	6
C. Mobiliteit: parkeerretributies, wegtakelingen en verkeershinder.....	8
D. Onderhoud van openbaar domein	9
E. Omgevingsvergunningen en omgevingshandhaving.....	10
F. Welzijnswerking en de moeilijke woonmarkt	11
4. Cijfers 2022	13
5. De klachtenrapporten en het ABB-rapport	14

1. Algemeen kader

Het Decreet Lokaal Bestuur bepaalt dat lokale besturen een ombudsdienst kunnen oprichten (1) in eigen beheer, (2) in samenwerking met hun openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, (3) in het kader van intergemeentelijke samenwerking, of (4) via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

Ondertussen hebben 22 lokale besturen er voor gekozen om hun burgers de mogelijkheid te bieden zich tot de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst te wenden bij ongenoegen over de werking of handelingen van hun lokaal bestuur. Daarvoor betalen zij jaarlijks vijf eurocent per inwoner.

Op die manier tracht de Vlaamse Ombudsdienst, samen met de eigen lokale ombudsdiensten van Antwerpen, Gent, Brugge, Sint-Niklaas en Oostende, mee invulling te geven aan een van de zogenaamde 'Principes van Venetië' van de Raad van Europa ([https://www.venice.coe.int/webforms/documents/?pdf=CDL-AD\(2019\)005-e](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/?pdf=CDL-AD(2019)005-e)), namelijk dat elk bestuursniveau, ook het lokale dus, een ombudsfunctie zou moeten hebben.

Ombudswerking komt niet in de plaats van eerstelijnsklachtenbehandeling, waarover elk lokaal bestuur al sinds 2007 hoort te beschikken, maar vormt er integendeel een onafhankelijke aanvulling van, een versterkende factor.

Vanzelfsprekend doet de ombudswerking ook geen afbreuk aan de autonomie van de lokale besturen. Ombudsdiensten onderzoeken, bemiddelen en bevelen aan. Maar die ombuds-aanbevelingen zijn niet dwingend, ook al worden ze algemeen wel beschouwd als meer dan een vrijblijvend advies.

Daarin verschilt ombudswerking van de werking van de toezichthoudende overheid, een traditioneel belangrijke speler in de omgang met ongenoegen over lokale besturen. De toezichthoudende overheid kan naast adviseren namelijk ook bepaalde besluiten van lokale besturen vernietigen als die strijdig zijn met het recht of het algemeen belang.

Dit Lokaal Bemiddelingsboek probeert een beeld te geven van de complementariteit van die drie klachtenkanalen. Het bevat ten eerste de jaarrapporten die de lokale besturen over hun eigen klachtenbehandeling opgesteld hebben. Daaraan voegt de Ombudsdienst een schets van de werking van zijn Lokale Kamer tijdens het afgelopen jaar toe, en tot slot geeft het agentschap Binnenlands Bestuur een thematisch overzicht van de activiteiten van de toezichthoudende overheid in 2022.

2. Enkele beschouwingen bij de klachtenrapporten

Alle aangesloten lokale besturen hebben een rapport ingediend over hun klachtenbehandeling in 2022. Samen hebben zij 916 klachten geregistreerd.

De Ombudsdienst nodigt de lokale besturen uit om elkaars rapporten te lezen en er inspiratie uit te halen over de ontvangst van klachten, de omgang er mee en de verbeteracties die eruit gepuurd zijn.

Het spreekt vanzelf dat een lokaal bestuur met minder dan 10.000 inwoners zoals As, Boutersem, Dessel en Sint-Martens-Latem minder klachten registreert dan steden met meer dan 40.000 inwoners, zoals Halle, Sint-Truiden, Roeselare en Kortrijk. Toch scoren As en Boutersem, samen met Keerbergen, ook erg laag als het aantal zelf geregistreerde klachten in verhouding tot het aantal inwoners berekend wordt.

De Ombudsdienst weet echter dat klachtencijfers moeilijk accuraat te interpreteren zijn. Zo registreerde Dessel ook onontvankelijke klachten die eerder meldingen waren, en beperkten As en Boutersem zich tot de echte, ontvankelijke klachten. De allereerste klacht die de Ombudsdienst in 2022 over een lokaal bestuur ontving, was er wel een over As die niet in het klachtenrapport vermeld staat: in 2022-0009 uitte een inwoner manifest zijn ongenoegen over het feit dat de burgemeester een padelmarathon van 24 uur met constant luide muziek toegestaan had, ook al besepte de inwoner dat de marathon voor een goed doel georganiseerd werd. De klachtenbehandelaar gaf aan dat de inwoner enkele keren naar de burgemeester gebeld had maar er niets officieels binnengekomen was, de klacht via de toezichthoudende overheid niet meegerekend.

De klachtencoördinator van Sint-Martens-Latem ontvangt soms wel klachten via de burgemeester. Het klachtenrapport valt bovendien ook inhoudelijk positief op door de transparante beschrijving van die klachten en de constructieve omgang daarmee.

Zeker als via de specifieke klachtenkanalen nauwelijks onvrede gecapteerd wordt, is het nuttig breder te kijken. Burgers maken trouwens meestal geen doordachte keuze tussen de verschillende kanalen die beschikbaar zijn. Zo geeft het klachtenrapport van Haacht aan dat in totaal 73 inwoners zich via de website tot het lokale bestuur gewend hebben

over een zelfde onderwerp (geluidsoverlast door de voorbereidingen van de try-out van het Indochine-concert), maar dat van die 73 inwoners er 40 het klachtenformulier gebruikt hadden, 14 het meldingsformulier voor milieuhinder en 19 het algemene meldkanaal. Haacht schrijft trouwens heel terecht dat een hoger cijfer niet betekent dat de dienstverlening erop achteruit gaat, wel dat de burger de juiste weg vindt om zijn ongenoegen te uiten.

Met een te formele benadering van de te rapporteren burgersignalen in een klachtenrapport, mist een lokaal bestuur alleszins kansen om zelf voldoende zicht te hebben op zijn werkelijke omgang met onvrede over de dienstverlening, om waar nuttig lering te trekken en om dat leervermogen ook te tonen aan de gemeenteraad en bij uitbreiding aan zijn inwoners.

Een cruciale factor is verder dat medewerkers beseffen dat het niet erg is om een klacht te ontvangen, wel om er nadien als organisatie niets mee aan te vangen. Kortrijk beseft goed dat de omgang met klachten voor een aantal medewerkers toch een uitdaging blijft en het hen zelfs een zekere angst bezorgt. Het klopt dat klachten soms nog te weinig gezien worden als een kans om de dienstverlening te verbeteren. Het management heeft een belangrijke rol in het ontwikkelen van de juiste cultuur op dat vlak. Zoals Kontich het formuleert: 'elke klacht is een gratis advies tot verbetering'. Kortrijk plant alvast opleidingen.

Voortgaand op het klachtenrapport staat Oudsbergen het verst in de ontwikkeling van die cultuur. Een sleutelwoord daarbij is samenwerking: collega's durven elkaar aanspreken om voor de burger een oplossing te vinden, en elke medewerker draagt daartoe bij.

Ook bijvoorbeeld Wetteren heeft een erg overtuigend rapport, met onder meer de rake vaststelling dat een telefonisch contact met een ontevreden burger veel efficiënter blijkt dan heen en weer te blijven mailen. De factor 'ontevredenheid' moet met evenveel zorg behandeld worden als de inhoud van de klacht en dat lukt telefonisch inderdaad doorgaans beter.

Tot slot nog een bedenking uit het klachtenrapport van Sint-Truiden, waarin opgemerkt wordt dat de rol van een lokaal bestuur in een objectieve beoordeling van dossiers vaker in twijfel getrokken wordt. De klachtenbehandelaars leren eruit dat extra aandacht besteed moet worden aan een duidelijke, goed onderbouwde motivering vanuit het algemeen belang. Het is de ervaring van de Ombudsdienst dat het vanuit zijn externe positie doorgaans iets gemakkelijker is om burgers ervan te overtuigen dat een bepaalde overheidsdienst wel degelijk een correcte, redelijke en zorgvuldige beslissing genomen heeft.

3. Klachtenbeeld

Het hiernavolgende overzicht beoogt geen volledigheid, maar wil wel een goed beeld geven van de werking van de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst.

A. Burgerzaken: over achterstand en digitalisering

De Ombudsdienst heeft een dertigtal dossiers over burgerzaken behandeld, waarvan de helft betrekking had op de dienstverlening door Kortrijk.

De stad legt zelf in haar klachtenrapport al uit dat de dienst Burgerzaken tijdens de zomerperiode uitzonderlijk veel aanvragen voor reispassen en kids-ID's ontvangen heeft, en de agenda's in de hele drukke zomerperiode overvol zaten. Na twee jaar reisbeperkingen wilden velen opnieuw naar het buitenland. De stad heeft oplossingsgericht gewerkt om

geboekte reizen niet in het water te doen vallen, zoals geïllustreerd in het klachtenrapport op p. 75.

In 2022-4192 gaf de inwoner aan de verantwoordelijke van het Team Burgerzaken nadrukkelijk complimenten voor die oplossingsgerichte houding, al voegde hij eraan toe dat die aanvraagpiek wel voorspelbaar was en hij van de stad toch iets meer vooruitziendheid verwacht had. Zelf meende hij voldoende vooruitziend geweest te zijn door op 8 juni, drie weken vooraf, een afspraak te willen maken. Maar op dat moment bleek de eerstvolgende mogelijkheid pas op 5 juli, te laat voor hem.

In dossier 2022-5911 meldt een inwonster dat haar man via gezinshereniging aangekomen is in België. Eind augustus zou de eerstvolgende afspraak echter pas eind oktober zijn. Gelukkig voor hem heeft iemand anders zijn eerdere afspraak geannuleerd en kan hij alsnog vrij snel geholpen worden. Maar ook in 2022-6109 is het maanden wachten op een afspraak om de procedure voor gezinshereniging in gang te zetten.

De stad Kortrijk legde uit dat het in september - oktober erg druk bleef, deze keer door het groeiend aantal internationale studenten die zich ook aan de balie moeten melden voor inschrijving, gecombineerd met het stijgende aantal Oekraïners die naar de stad kwamen.

Klassiek in zo'n omstandigheden is dat er ook klachten binnenkomen over telefonische onbereikbaarheid (bv. 2022-4442). Bij hoge werkdruk verloopt de verdere dossierbehandeling evenmin vlot. Zo sleept de behandeling van een aanvraag om de Belgische nationaliteit te verkrijgen, al enige tijd aan (2022-5130). Nog in Kortrijk komt een inwoner bij een uitschrijving in de problemen (2022-5900). Ze gaat eind augustus opnieuw in Nederland wonen en vraagt begin augustus een zogenaamde 'deregistratie' aan. Per vergissing vult ze als datum van vertrek haar geboortedatum in. De dienst Burgerzaken schrijft haar dan maar met onmiddellijke ingang uit, zonder even bij de betrokkene af te toetsen bij het zien van de overduidelijke vergissing. Daardoor kan haar ziekenfonds voor de laatste periode van drie weken tot de verhuis niet meer tussenkomen in de ziektekosten voor die drie weken in augustus, wat in het concrete geval niet zonder belang was.

Begin 2023 had Kortrijk de achterstand zo goed als weggewerkt.

Ook in Sint-Truiden was de dienst tijdens de zomerperiode onderbezet, merkte onder meer een inwoner die zijn buitenlands huwelijk wilde laten inschrijven (2022-5294). Sint-Truiden hanteerde noodgedwongen een prioriteitenregeling, met voorrang voor geboortes en overlijdens. De inwoner had aanvankelijk aangegeven dat zijn vraag niet dringend was, maar drong na twee weken toch aan. Hij had de inschrijving nodig voor het aanvragen van een premie. Na die verduidelijking zorgde de dienst voor een versnelde oplossing.

In Keerbergen vreesde een inwoner dat het huwelijk met zijn Aziatische partner dat over twee dagen gepland was, niet zou kunnen doorgaan. Hij had al een hele administratieve procedure doorlopen, maar toen de behandelend ambtenaar naar een andere dienst verhuisde, liep het stroever. Gestresseerd en geërgerd overwoog hij gerechtelijke stappen, maar wendde zich eerst nog even tot de Ombudsdienst. Keerbergen erkende met een grote onderbezetting op de dienst te kampen, al zou ook de betrokkene niet altijd stipt zijn afspraken nagekomen zijn. Maar door een oplossingsgerichte aanpak kon het huwelijk alsnog doorgaan (2022-6248).

In Pelt maakte een vader zich boos omdat de aflevering van gelegaliseerde documenten voor het huwelijk van zijn dochter in Duitsland niet vlot verliep, wat tot een onvriendelijke woordenwisseling leidde (2022-7712).

Een inwoner uit Wervik hanteerde de klachtenprocedure om aan te dringen op een volledig digitale procedure voor het verkrijgen van een reistoelating voor minderjarigen (2022-0757). In Kortrijk is dat mogelijk, via Mijn Burgerprofiel. De Ombudsdienst onthoudt

uit het klachtenrapport van Wervik het initiatief van de dienst Burgerzaken om in de stadskrant tweemaandelijks een aantal aspecten van burgerdocumenten uit te leggen, daarbij nuttig gebruik makend van burgersignalen die via de onthaalbalie of sociale media opgevangen worden (p. 2). Vanuit het klachtenkanaal kwam nog het signaal dat de website geen strengere voorwaarden voor de foto op een identiteitskaart hoeft te bevatten dan de algemene richtlijnen van de FOD Binnenlandse Zaken (2022-2419). De website werd aangepast.

Verder zag de Ombudsdienst nog hoe Wervik een ontgoochelde kleindochter opving. Die begreep eerst niet waarom de stad niets van zich had laten horen bij het 60-jarig huwelijksjubileum van haar grootouders (2022-0583). De stad legde uit dat zij niet zomaar in de registers kan gaan neuzen, maar dat betrokkenen zelf wel een viering kunnen aanvragen.

De klachtenrapporten van de lokale besturen bevatten zelf relatief weinig klachten of beschouwingen over de werking van de dienst Burgerzaken. De enige klacht die As rapporteert, had betrekking op de openingsuren van het loket burgerzaken (p. 17). As wees op de flexibiliteit van de dienst na contact, maar voegde er ook aan toe dat er vanaf 2023 extra personeel is. Keerbergen heeft een reeks meldingen ontvangen over de moeilijke bereikbaarheid van de dienst Burgerzaken. Het lokaal bestuur heeft duiding gegeven bij de problemen en schrijft dat ze ondertussen de nodige maatregelen genomen heeft om de dienstverlening opnieuw te verbeteren (p. 59). Opwijk registreerde een bejegeningklacht van iemand die ruim te vroeg was voor zijn afspraak om zijn ID te halen bij de dienst Burgerzaken (p. 100). Bilzen rapporteert nog over een onrechtmatige annulering van een e-ID door haar dienst bevolking. Een familielid had de annulatie gevraagd met de uitleg dat de betrokkene zijn e-ID kwijt was en fysiek niet in staat was om naar het gemeentehuis te komen. De diensten hebben in eer en geweten de vraag ingewilligd, maar een ander familielid die als zorgvolmachtouder in het bezit was van de e-ID, diende klacht in. Bilzen heeft kosteloos voor een nieuw e-ID gezorgd (p. 34). Ook Dessel vermeldt een gegronde klacht over de dienst Burgerzaken, met de korte toevoeging dat de nodige stappen gezet werden om het probleem recht te zetten (p. 45).

B. Fiscaliteit en retributies: ruimte voor de geest van het reglement

Het agentschap Binnenlands Bestuur merkt aan de ontvangen adviesvragen dat lokale besturen sneller geneigd zijn om voor bepaalde prestaties de kosten te verhalen, en ze niet meer gratis aan te bieden (p. 208). De toezichthoudende overheid ontvangt klachten zowel over goedgekeurde belastings- of retributiereglementen als over de toepassing van zo'n reglement in een concreet dossier. Voor die tweede categorie is de toezichthoudende overheid niet bevoegd (p. 211).

Dergelijke klachten kunnen wel op de tafel van de Ombudsdienst belanden, al zal die natuurlijk ook eerst doorverwijzen naar de voorziene administratieve beroepsprocedure, bijvoorbeeld bij een betwisting van een retributie van 400 euro voor een asverstrooiing van een niet-inwoner (2022-2731 Bilzen). Lokale besturen kunnen trouwens uit die bezwaarprocedures nuttige signalen oppikken. Bilzen, dat fusieplannen met Hoeselt heeft, zal uit de lezing van het klachtenrapport van fusiegemeente Oudsbergen onthouden dat gelijk-schakeling van belastingreglementen tot meer bezwaarschriften leidt (p. 119).

Bij de Ombudsdienst is het aantal klachten over lokale fiscaliteit of retributies – parkeer-retributies even buiten beschouwing gelaten – beperkt tot een tiental het afgelopen jaar. De behandeling ervan illustreert wel de gevarieerde ombudsbenadering, waarbij soms de situatie rechtstreeks met de burger uitgepraat wordt, zonder contact met het betrokken lokaal bestuur, soms het lokale bestuur meermaals aangesproken wordt voor verdere uitleg en mogelijke oplossingen.

Een burger was misnoegd omdat hij in de zomer voor een vol kalenderjaar huisvuilbelasting aangerekend kreeg, terwijl hij op dat moment al enkele maanden verhuisd was naar een andere gemeente. Het belastingreglement gaat uit van de situatie op 1 januari en bevat geen mogelijkheid om slechts voor een deel van het jaar te betalen. De Ombudsdienst zag dan ook geen bemiddelingsruimte en raadde de betrokkene aan om toch maar het al bij al beperkte bedrag volledig te betalen (2022-6095 Sint-Truiden).

De Ombudsdienst werd om bemiddeling gevraagd over een belasting die betrekking had op de inname van de openbare weg voor het uitvoeren van werken langer dan 14 dagen (2022-2645 Pelt). Het lokale bestuur legde een dossier voor, waaruit bleek dat de belasting al geruime tijd definitief en bovendien inhoudelijk degelijk onderbouwd was. Meer dan de vlot aangeboden afbetalingsregeling was niet mogelijk.

Ook in een dossier over een leegstandsheffing voor een appartement zag de Ombudsdienst geen bemiddelingsruimte (2022-3829 Dessel). Het lokale bestuur had een omstandig bezwaarschrift van een advocatenbureau over uiteenlopende procedurekwesties onderbouwd afgewezen, en ook het meer inhoudelijke betoog van de heffingsplichtige tijdens een hoorzitting bleek geen steek te houden. Samenvoeging met het wel bewoonde appartement tot één woonhuis is een van de opties, als daarvoor de nodige omgevingsvergunning verkregen wordt.

In 2022-4943 (Kortrijk) kreeg een bejaarde dame al ruim tien jaar alsmaar hogere leegstandsheffingen aangerekend voor een verouderd woonhuis. Verkopen wilde ze niet en om te verhuren waren eerst opknappwerken nodig die telkens uitgesteld werden, hoewel de stad haar renovatiebegeleiding aangeboden had. De stad kon niet anders dan de bezwaren tegen de heffingen telkens af te wijzen. De Ombudsdienst heeft na verscheidene contacten mevrouw er toch toe kunnen bewegen om het woonhuis te koop te stellen.

In 2022-5084 (Kortrijk) kon een heffing wegens verwaarlozing van de voorgevel wel ongedaan gemaakt worden. Nadat een bezwaar eerst afgewezen was, en de Ombudsdienst verduidelijkingen vroeg, verklaarde de stad in tweede instantie een hernieuwd bezwaar alsnog gegrond, met als argument dat het om een oudere dame gaat die niet thuis is in de materie, én er al een aantal opfrissingswerken uitgevoerd werden én er een traject onder begeleiding van een renovatiecoach opgestart werd. Daarin zag de stad, in de geest van het heffingsreglement, voldoende garanties dat de vastgestelde gebreken verder aangepakt zouden worden.

De Ombudsdienst spreekt zich in principe niet uit over het reglement zelf, en dus ook niet over de hoogte van bepaalde retributies. Maar natuurlijk zoeken burgers wel ijkpunten en verwachten zij van hun lokale bestuur enige uitleg als een bepaald bedrag voor hen hoog lijkt in vergelijking met omliggende gemeenten, bijvoorbeeld de retributie voor de behandeling van een aanvraagdossier voor een omgevingsvergunning volgens de vereenvoudigde procedure (2022-5880 Haacht). Het bedrag was alleszins hoger dan de 100 euro die de beroepsinstanties vragen.

Sommige klachten overstijgen het individuele karakter en belangen heel wat burgers rechtstreeks aan. Net als enkele andere lokale besturen besliste Sint-Katelijne-Waver tot een gedeeltelijke herziening van het kadastrale inkomen voor gebouwen met een laag kadastraal inkomen, en dat op basis van twee gebruikelijke elementen: de aanwezigheid van centrale verwarming en de aanwezigheid van één of meerdere badkamers. De opwerpingen van de verzoeker over machtsoverschrijding en discriminatie konden dan wel weerlegd worden, het is duidelijk dat voor zo'n oefening een deugdelijke communicatie in de brief en op de gemeentelijke website wel een noodzaak is, met passende uitleg in heldere taal over doel en stappenplan, en vermelding van contactgegevens waar men vlot deskundige antwoorden op informatievragen kan krijgen (2022-1755).

C. Mobiliteit: parkeerretributies, wegtakelingen en verkeershinder

De meest voorkomende klacht blijft evenwel die over een parkeerretributie. Doorgaans zijn ze ongegrond en de Ombudsdienst probeert dan mee dat inzicht bij te brengen bij de betrokken burger (bv. 2022-2725 Sint-Truiden en 2022-4204 Roeselare)

Soms blijkt het protest wel terecht, zoals dat van een aannemer die netjes de tijdelijke inname van openbaar domein tijdens werken aangevraagd had en toch een parkeerretributie kreeg. Seponering volgde (2022-1680 Wervik). Ook in 2022-4604 (Sint-Katelijne-Waver) leidde de klacht tot een seponering, waarbij de Ombudsdienst niet actief diende tussen te komen.

Typisch is dat nieuwe situaties aanvankelijk tot een reeks klachten leiden. Dat kon de Ombudsdienst in 2021 al ervaren in Wervik en Halle. In het najaar van 2022 was dat in Sint-Truiden het geval, waar enkele gratis parkings betalend werden. Vooral parking Sportpark bleek nogal populair bij omwonenden, waardoor sporters te vaak geen parkeerplaats meer vonden. In de nieuwe parkeerregeling kan er twee uur gratis geparkeerd worden. Na die twee uur is de parking betalend. Er staan wel betaalautomaten en er is signalisatie, maar omdat er geen slagbomen zijn, had toch niet iedereen door dat het nu om een betaalparking gaat, met parkeerretributies als gevolg (bv. 2022-07875 en 2022-08611). Bovendien werden retributies door softwareproblemen laat verstuurd, met een concentratie aan klachten tot gevolg. Ondertussen speelt het parkeerbedrijf korter op de bal en zijn gebruikers beter op de hoogte. Het parkeerbedrijf (Trupark) heeft ook een 'annulatieschema' waardoor seponeren geen nattevingerwerk is (2022-8151 en 2022-08292).

Bewoners zijn het niet altijd eens met een gewijzigde parkeerregeling in hun straat, bijvoorbeeld een parkeerverbod aan de overzijde van de straat waardoor de parkeerdrukke aan de kant van de bewoner toeneemt (2022-3347 Kortrijk). De Ombudsdienst bracht stad en bewoner ter plaatse bijeen voor een uitwisseling van argumenten, en oordeelde uiteindelijk zelf dat de parkeerregeling redelijk logisch was.

Een eigenaar van een handelspand aan een heringericht dorpsplein was ontevreden over de verminderde parkeermogelijkheid (2022-1618 Halle). De keuze was echter onderbouwd, voorafgegaan door een participatiemogelijkheid, en een evaluatie na enige tijd was al ingepland.

Ook erg tijdelijke beperkingen van parkeer- of doorgangsmogelijkheden leiden tot klachten. In het oog springend was een reeks takelingen en GAS-boetes voor wagens in één straat, op het parcours van wielervedstrijd Kortrijk Koerse op 19 augustus (onder meer 2022-7429). Alles lijkt wettelijk verlopen te zijn, met reglement en tijdige plaatsing van signalisaties, en daarbovenop verspreiding van bewonersbrieven door de organisatie op vraag van de stad. Toch is het aantal takelingen en GAS-boetes opvallend en ziet de Ombudsdienst er een indicatie in dat de voorafgaande informatieverstrekking misschien toch optimaler kan bij een volgende editie en alleszins extra opvolging verdient. De politie besteedt evenmin graag tijd aan het wegtakelen van wagens. Andere klachten hadden betrekking op beperking van de mobiliteit van de bewoners langs een straat die afgesloten werd voor een triatlon (2022-4291 Kortrijk) of testritten voor de autorally van Ieper (2022-5966 Wervik). Burgers rekenen op afdoende voorafgaande communicatie en als het lokale bestuur daarvoor ook de organisatoren inschakelt, dan hoort ze de correcte uitvoering wel op te volgen.

Andere burgers kaarten dan weer hinder door te veel of te snel verkeer aan (bv. 2022-3633 Beerse, 2022-4711 Pelt, 2022-6001 Wervik, 2022-6603 Roeselare). De Ombudsdienst geeft meldingen gewoon door aan het lokale bestuur. Als ze uiteindelijk leiden tot tweedelijnsklachten, dan respecteert de Ombudsdienst de beleidsruimte van de lokale besturen en kijkt hij vooral naar de aanwezigheid van voorafgaande

inspraakmomenten, de onderbouwing van de beslissing en de kritische evaluatie achteraf. Een bepaalde ingreep kan altijd ongewenste neveneffecten hebben in omliggende straten.

Wat er ook beslist wordt, er zijn altijd voor- en tegenstanders. In Oudsbergen was een burger hoogst geïrriteerd door de pas aangelegde verkeersremmers in zijn straat. Het lokale bestuur had vooraf inspraakmomenten georganiseerd en de beslissing was echt niet lichtzinnig genomen. Ook enkele aanpassingen aan de verkeersremmers konden de irritatie van de burger niet temperen. Uiteindelijk moest ook de Ombudsdienst na een mislukt telefoongesprek en een reeks uitgebreide mails vaststellen dat geen verzoening mogelijk was. De burger nam alleen genoegen met een volledige verwijdering van de remmers maar dat vond de Ombudsdienst onredelijk: de remmers bevorderden onmiskenbaar de verkeersveiligheid (2022-6969).

Toch loont het geregeld om de discussie niet te snel op te geven, zoals Kortrijk mooi illustreert in een zelf afgehandeld klachtdossier over fietspaaltjes (p. 76).

D. Onderhoud van openbaar domein

Jaarlijks ontvangt de Ombudsdienst wel enkele meldingen of eerstelijnsklachten over te herstellen gemeentewegen (bv. 2022-6719 Pelt), en ook voetwegen verdienen natuurlijk het nodige onderhoud. In 2022-5087 (Kortenbergh) is een omwonende het laattijdige en ondermaats uitgevoerde onderhoud beu. Na herhaaldelijk aandringen bij het lokale bestuur wendt hij zich in augustus tot de Ombudsdienst, waarna een nieuwe onderhoudsbeurt snel volgt. Het lokale bestuur verwijst naar interne verschuivingen en nieuwe aanwervingen in de groendienst waardoor het dossier niet voldoende opgevolgd werd. Het onderhoud is ook tijdsintensiever sinds er geen pesticiden meer gebruikt mogen worden.

Elders heeft een aannemer bij maaiwerken per vergissing een veld pinksterbloemen in een door de stad ecologisch beheerde groenzone doen sneuvelen. Wervik neemt maatregelen om gelijkaardige incidenten in de toekomst te vermijden (2022-2843).

Minder populair zijn onder meer heermoes (soms kattenstaart genoemd) (2022-3276 Kortrijk), Japanse duizendknoop (2022-3657 Kortrijk) en ook bamboeplanten (2022-1468 Beerse) en overhangende takken (2022-6326 Wervik). Meestal was de tussenkomst van de Ombudsdienst beperkt tot doorverwijzing of doorzending naar het lokale meldpunt voor het nodige onderhoud, of naar de lokale klachtenbehandelaar als de burger dat zelf voordien en volgens hem vergeefs gedaan had. Hetzelfde geldt voor een aantal klachten over sluikstorten (bv. 2022-1110 Beerse, 2022-4711 Pelt, 2022-4958 Kortrijk).

Wie schade ondervindt door maaiwerken, bijvoorbeeld door wegvliegende steentjes tegen de glazen voordeur (2022-5980 Wervik), verdient natuurlijk een vlotte schaderegeling. Het klachtenrapport van Sint-Katelijne-Waver bevat enkele andere voorbeelden van schade door maaiwerken.

Gevoelig blijft het onderhoud van begraafplaatsen. Vooral in 2022-4551 heeft de Ombudsdienst in de tweede lijn aanhoudende onvrede moeten opvangen. De omslag die Oudsbergen maakte van steentjes naar een 'groene' begraafplaats, had door enkele kurkdroge zomers al niet het verhoopte resultaat, en dan bleken er ook nog eens engerlingen in de grond te zitten. Voor een succesvolle behandeling met aaltjes was het even wachten op de nodige natte periode, maar het geduld van de klager was duidelijk op, met allerlei mails en mondelinge kritiek op de aanwezige medewerkers van de groendienst tot gevolg.

E. Omgevingsvergunningen en omgevingshandhaving

Binnen dit thema komen uitzonderlijk ook klachten aan bod over niet-aangesloten lokale besturen. Het Ombudsdecreet maakt de Vlaamse Ombudsdienst namelijk rechtstreeks bevoegd voor klachten over de uitvoering van taken die in Vlaamse regelgeving aan lokale besturen toevertrouwd zijn, en dat is bij uitstek het geval op het vlak van omgevingsvergunningen en omgevingshandhaving.

Omgevingsvergunningen: werkdruk, openbaarheid en artikel 31/1

Geregeld krijgt de Ombudsdienst de vraag of een bepaalde stedenbouwkundige handeling meldings- of vergunningsplichtig is. De heldere informatie op de website van het Omgevingsloket is daarbij een handig instrument, maar lokale voorschriften zijn meestal minder vlot te vinden en dan wordt verwezen naar de lokale omgevingsdiensten voor meer informatie en eventueel diepgaander vooroverleg over concrete plannen.

Dat contact verloopt niet altijd even vlot, zoals blijkt uit enkele klachten over Kortrijk. De dienst is er soms moeilijk telefonisch bereikbaar om een afspraak te maken (2022-7328), een afspraak kan niet altijd binnen een bepaalde termijn ingepland worden (2022-7811), en een burger is wel eens ontevreden over het resultaat van de inhoudelijke bespreking met de omgevingsdienst (2022-7559). De Ombudsdienst sprak zijn vertrouwen uit in de werking van de lokale klachtendienst, die inderdaad de onvrede voldoende oploste.

Ook in Oudsbergen werd een vergetelheid bij het verstrekken van stedenbouwkundige inlichtingen vlot opgelost in eerste lijn (2022-7135). Dat is natuurlijk moeilijker als het ontbreken van een MER-screening in een vergunningsaanvraag pas in beroep opgemerkt wordt, een misser die het lokale bestuur toeschreef aan personeelstekort (2022-8061 Halen). Kapelle-op-den-Bos stevende in de lente van 2022 af op een reeks stilzwijgende weigeringen toen niet meteen een oplossing gevonden werd voor het vertrek van de omgevingsambtenaar, en heeft dan een tiental vergunningsaanvragers voorgesteld om de aanvraag in te trekken en een nieuwe in te dienen, met de belofte om die nieuwe bij voorrang te behandelen (2022-8634). Diest haalde de vervaltermijn nog wel, maar deed er dan anderhalve maand over om de genomen beslissing mee te delen, ruim voorbij de ordetermin van 10 dagen, opnieuw met verwijzing naar personeelstekort (2022-1992). Het stemt de Ombudsdienst wel tevreden om in dossiers vast te stellen dat, ondanks hoge werkdruk, lokale besturen zich toch oplossingsgericht opstellen en bijvoorbeeld in 2022-2963 (Sint-Truiden) na aanvullende informatie en verder intern overleg toch de gevraagde vergunning verlenen, met passende voorwaarden weliswaar, in plaats van een snelle weigering.

Omwonenden hanteren wel eens het klachtenkanaal om hun bezwaar tegen een vergunningsaanvraag in te dienen (2022-5607 en 2022-8677 Wervik). Die worden meteen op het juiste spoor gezet.

Eén bezwaarschrift leidde uiteindelijk wel tot een inhoudelijk ombudsonderzoek. De omwonende in 2022-6459 (Kortrijk) had niet alleen inhoudelijke bezwaren tegen de verbouwplannen van zijn buur, maar was ook misnoegd dat hij niet alle foto's in het aanvraagdossier kon bekijken, noch via het Omgevingsloket noch via een openbaarheidsvraag. Uiteindelijk besliste de Beroepsinstantie inzake openbaarheid dat drie foto's die vanop de straat genomen waren, toch vrijgegeven moesten worden, mits het onleesbaar maken van de nummerplaten van enkele wagens op die foto's. Daarop diende de omwonende een nieuwe klacht in tegen de stad, deze keer wegens schending van zijn privacy omdat op een andere foto die wel in het Omgevingsloket zat, zijn nummerplaat te lezen viel.

Het Omgevingsloket legt de verantwoordelijkheid om de privacy-regelgeving na te leven, echter bij de indiener van het aanvraagdossier. Lokale besturen kunnen gewoonweg geen

foto's of documenten uit het Omgevingsloket verwijderen of aanpassen bij vastgestelde privacy-schendingen. Ze kunnen hoogstens aan de aanvrager of diens architect vragen om het aanvraagdossier aan te passen, een werkwijze die de Ombudsdienst aanbeveelt als de omgevingsdienst bij de dossierbehandeling op een flagrante privacy-schending zou botsen. Het is echter niet de bedoeling dat lokale besturen actief en minutieus aanvraagdossiers beginnen screenen op nummerplaten en dergelijke.

Momenteel loopt trouwens een regelgevend initiatief om via het Omgevingsloket aan derden inzage te geven in het volledige aanvraagdossier, bouwplannen inbegrepen dus, en daaropvolgend de vergunningsbeslissing. Dan hoeven omwonenden niet meer bij de omgevingsdienst het volledige dossier in te kijken of met een openbaarheidsvraag een kopie van de vergunningsbeslissing op te vragen. De Ombudsdienst merkt daarbij nog op dat elk jaar omwonenden zich erover verbazen dat ze als bezwaarindieners niet actief op de hoogte gebracht worden van de beslissing, zoals in 2022-0265 (Dessel) over het bouwproject van een nieuwe gymzaal met cafetaria en polyvalente ruimte. Actieve informatieverstrekking aan wie een bezwaar indient, verhoogt het vertrouwen van de burger in zijn lokaal bestuur.

En dat geldt ook voor informatieverstrekking over de administratieve beroepsmogelijkheden. Achteraan de beslissing en ook op de website van de provincies staat normaalgezien voldoende uitgelegd wanneer, waar en hoe precies men in beroep kan gaan. En dan volstaat een eenvoudige verwijzing daarnaar (bijvoorbeeld 2022-8718 Sint-Truiden). Maar bij vergunningsdossiers waarbij de gemeenteraad zich heeft moeten uitspreken over wegenis, kan het beter. De complexiteit van artikel 31/1 van het Omgevingsvergunningendecreet en het ontbreken van een bevattelijk en concreet stappenplan op websites en formulieren, deden al meer dan een beroepsindieners de mist in gaan. Recent nog in 2023-0714 (Beerse) vertelde een omwonende die alleen het gemeenteraadsbesluit over wegenis in een vergunningsdossier wilde betwisten, over zijn odyssee langs verscheidene overheidsdiensten. In of bij het gemeenteraadsbesluit had hij geen beroepsmogelijkheid gevonden. Ruim te laat vernam hij de juiste weg, namelijk na de vergunningsbeslissing een beroepsprocedure gemeentewegen bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken én een bouwberoep bij de provincie, met modaliteiten en adresgegevens.

Omgevingshandhaving: prioriteiten en een benedengrens

Voor de burger is niet altijd duidelijk of een bepaalde handeling een bouw- of milieu-overtreding inhoudt. Soms kan vlot uitgeklaard worden dat alles conform de regelgeving verloopt, bijvoorbeeld omdat de gewestelijke omgevingsambtenaar wel degelijk – en na een openbaar onderzoek – een vergunning verleend had voor onder meer het vellen van die grote, beeldbepalende boom (2022-0572 Kortrijk).

In andere gevallen blijkt het toch om een overtreding te gaan. De Ombudsdienst heeft aan een eigenaar wiens dakwerken tot zijn ergernis stilgelegd werden, het onderscheid uitgelegd tussen het vergunningsvrije vervangen van kepers, planlatten en leien en het vergunningsplichtige vervangen van dragende dakbalken (2022-6557 Kortrijk).

Heel wat lokale besturen hebben zelf geen handavingsambtenaar, maar doen daarvoor een beroep op de politie of een intergemeentelijk samenwerkingsverband. De Ombudsdienst verwacht wel dat het lokale bestuur ontvangen meldingen van overtredingen zelf doorgeeft aan die lokale partners, in plaats van de burger die stap te doen zetten (bv. 2022-4507 Pelt). Ook actieve opvolging dat die lokale partners effectief het nodige doen, is op zijn plaats. De burger verwacht alleszins van zijn eigen lokale bestuur dat die de communicatie verzorgt, zeker in meer ernstig aangevoelde dossiers (bv. 2022-1978 Beerse en 2022-5748 Roeselare met een asbestaspect).

Net zoals het Vlaams Gewest al jaren doet, proberen ook lokale besturen hun prioriteiten vast te leggen in handavingsprogramma's en dat is een goede zaak. Dat ook het lokale bestuur werkt met prioriteiten, kunnen burgers best begrijpen, zeker als ze onderbouwd

zijn en er transparant over gecommuniceerd wordt. De programma's zijn echter zelden te vinden op lokale websites en ook in de individuele communicatie met melders van een overtreding wordt er nog weinig naar verwezen. Een mooi en te volgen voorbeeld zag de Ombudsdienst in dossier 2022-2813 (Zwalm), waarin de klachtenbehandelaar de omwonende aan de hand van het lokale handhavingsprogramma netjes en overtuigend uitlegde waarom de overtreding niet de topprioriteit gekregen heeft, en slechts de prioriteit 'matig', met een aanpak later in het jaar.

Maar geregeld krijgt een melder van zijn lokale bestuur zonder veel uitleg te horen dat de zaak ook niet tot de lokale handhavingsprioriteiten behoort, en wordt hem aangeraden om dan maar zelf stappen te zetten naar een burenbemiddelaar, de verzoeningsprocedure bij de vrederechter of een burgerrechtelijke procedure. De ergernis daarover zit bij een aantal klagers diep, onder meer bij hen die zelf kosten gemaakt hebben en financieel verlies geleden hebben om wél eerst alle nodige vergunningen te verkrijgen alvorens bijvoorbeeld een schoonheidssalon op te starten, terwijl de concurrentie meteen haar deuren opendeed (2023-0070).

Er hoort toch een voldoende benedengrens gehanteerd te worden voor onmiskenbare overtredingen, ook als ze niet-prioritair geacht worden. Als voor overtredingen helemaal geen handhavingsacties ondernomen worden, dan ondergraaft de overheid zelf verder het draagvlak voor naleving van haar omgevingsregels.

In de meeste lokale handhavingsprogramma's die de Ombudsdienst heeft kunnen inkijken, staat nog wel dat het lokale bestuur niet-prioritaire overtredingen vaststelt (aanmaning, proces-verbaal of verslag van vaststelling) zodat ze toch nog opgenomen worden in het vergunningenregister. Eventuele verdere actie wordt dan overgelaten aan het parket of de gewestelijke beboetingsdienst, maar daar komt niets van in huis.

De enige 'sanctie' voor de overtreder blijft in zo'n gevallen dus dat de overtreding genoteerd wordt in het vergunningenregister, zodat eventuele kandidaat-kopers er via het inlichtingenformulier vastgoedinformatie van op de hoogte gebracht worden, en mogelijk iets lager bieden.

Algemeen is de 'NEEN' in de rubriek 'voor zover bekend zijn voor het onroerend goed stedenbouwkundige misdrijven vastgesteld' op dat formulier trouwens een weinig betrouwbaar antwoord, zoals de koper in 2022-0663 (Oostrozebeke) nog mocht ondervinden. Daaraan kan ook het nieuwe digitale vastgoedinformatieplatform, waarvoor bij een aantal lokale besturen zoals Sint-Katelijne-Waver proefprojecten lopen, op zich natuurlijk niets veranderen.

Tegelijk moet de Ombudsdienst een aantal melders ook duidelijk maken dat ook een ideaal handhavingstraject geen vergoeding bevat voor materiële schade die zij geleden zouden hebben door de uitvoering van de onvergunde werken (bv. 2022-0016 Wervik en 2022-3702 Beerse).

F. Welzijnswerking en de moeilijke woonmarkt

De Ombudsdienst heeft tot slot nog een tiental klachten ontvangen over de welzijnswerking van het lokale bestuur.

Enkele daarvan hadden betrekking op kinderopvang door het lokale bestuur. In 2022-3629 (Kortrijk) werd kritiek geuit op het reservatiesysteem en in 2022-3105 (Pelt) liep de terugstorting van een teveel betaald bedrag voor buitenschoolse kinderopvang vertraging op. In 2022-8737 (Wervik) had de onvrede betrekking op een uitzonderlijke situatie waarbij een grootouder op een warme zomerdag via het raam van de naast gelegen bibliotheek in de speeltuin van de kinderopvang terecht kon voor een knuffel met het kleinkind. De

toegang tot de kinderopvang hoort voldoende beveiligd te zijn, merkte een ouder wel terecht op. Beide klachten werden afgehandeld door de lokale klachtenbehandelaar.

Die klachten waren dus ver verwijderd van bepaalde wantoestanden in de kinderopvang die de afgelopen periode de media haalden. Het algemene jaarverslag van de Ombudsdienst bevat een bredere beschouwing over handhaving bij kinderdagverblijven algemeen, met aandacht voor transparantie en een vroegere betrokkenheid van ouders in een handhavingstraject (Jaarverslag 2022 p. 9-10).

De meeste klachten over OCMW-werking kwamen van burgers in financiële nood, waarbij de Ombudsdienst opnieuw moet vaststellen hoe moeilijk het soms is om contact te houden met de betrokken burger om hem voldoende te kunnen helpen (bv. 2022-0825 Sint-Truiden), of juiste lessen te kunnen trekken. Een burger uitte kritiek op het verloop van het budgetbeheer, maar kwam niet opdagen op opeenvolgende uitnodigingen van de stad voor een gesprek. De klachtenbehandeling eindigde dan met de notering van haar verklaring dat ze wel tevreden is over haar nieuwe budgetbeheerder (2022-5642 Roeselare). Twee andere klachten over een OCMW-personeelslid (2022-3745 Kortrijk en 2022-1961 Bilzen) konden wel iets verder uitgepraat worden.

Vanuit de algemene ombudsbevoegdheid voor drinkwatermaatschappijen kijkt de Ombudsdienst ook aandachtig naar de werking van de Lokale Adviescommissie, die bij onwil om de waterfactuur te betalen, kan beslissen tot debietbegrenzing en zelfs afsluiting van de watertoevoer. Een uitstekend maar nog te onbekend werkinstrument is het aparte portaal op de website van de Vlaamse Milieumaatschappij (<https://www.vmm.be/water/waterfactuur/lac-water>). De enige burger uit een aangesloten lokaal bestuur die zich daarover tot de Ombudsdienst wendde, bleek snel en afdoende geholpen te worden door een proactieve OCMW-medewerker (2022-3971 Dessel). In 2022-2619 betaalde het OCMW van Opwijk zelfs twee waterfacturen zelf voor iemand die allerlei schulden had.

In 2022-9085 betreurde een burger die uit woonnood gaan inwonen was bij een familielid in een andere gemeente, dat hij geen leefloon meer kreeg van Kortrijk en doorverwezen werd naar het OCMW van die andere gemeente. De woonmarkt staat onder toenemende druk en de wachtlijsten voor een sociale woning zijn ellenlang.

Een burger uit Pelt drong aan op de invoering van 'hospitawonen' (2022-5399). De stad Gent heeft een dergelijk reglement, waarbij een eigenaar één kamer in zijn eengezinswoning of -appartement kan verhuren aan in principe één persoon, met wie hij minstens toilet of badkamer/douche of keuken deelt. De huurder kan dan onder bepaalde voorwaarden als alleenstaande in het rijksregister ingeschreven worden. Maar het aannemen van een dergelijk reglement is een lokale beleidskeuze, waarin de Ombudsdienst zich niet mengt.

De Vlaamse Ombudsdienst is wel algemeen bevoegd om klachten over woonmaatschappijen te behandelen, en heeft hen aanbevolen om de mogelijkheid van inpandig zorgwonen binnen hun huurpatrimonium alle kansen te geven. Uit die klachtenbehandeling en de eigen klachtenrapporten van de woonmaatschappijen blijkt verder dat de woonmaatschappijen duidelijk rekenen op hun lokale partners, niet alleen bij het opvangen van financiële problemen van hun sociale huurders maar zeker ook bij het aanpakken van leefbaarheidsproblemen in of rond sociale woonwijken (zie hoofdstuk Wonen in het algemene Jaarverslag 2022, p. 43-46 en de klachtenrapporten van de woonmaatschappijen in het Vlaams Bemiddelingsboek).

4. Cijfers 2022

	Klachten bij lokaal bestuur	bij Vlaamse Ombudsdienst
As	1	1
Beerse	16	5
Bilzen	22	3
Boutersem	0	0
Dessel	13	2
Haacht	53	1
Halle	22	14
Keerbergen	2	2
Kontich	46	0
Kortenberg	112	3
Kortrijk	115	115
Melle	29	2
Opwijk	69	5
Oudsbergen	103	7
Pelt	12	14
Roeselare	50	18
Sint-Katelijne-Waver	39	5
Sint-Martens-Latem	13	0
Sint-Truiden	39	23
Wervik	78	44
Wetteren	59	2
Zoersel	23	0
Totaal	916	266

Verduidelijking bij de ombudscijfers: 266 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.

5. De klachtenrapporten en het ABB-rapport

As.....	p. 16
Beerse	p. 20
Bilzen.....	p. 30
Boutersem.....	p. 37
Dessel.....	p. 40
Haacht	p. 46
Halle	p. 51
Keerbergen.....	p. 56
Kontich	p. 63
Kortenbergt	p. 69
Kortrijk	p. 73
Melle.....	p. 78
Opwijk	p. 84
Oudsbergen	p. 117
Pelt.....	p. 126
Roeselare	p. 142
Sint-Katelijne-Waver.....	p. 146
Sint-Martens-Latem	p. 156
Sint-Truiden.....	p. 164
Wervik	p. 169
Wetteren	p. 179
Zoersel	p. 197
ABB	p. 198



Rapport klachtenbehandeling 2022

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/onthaal 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 2022 werden er 1 klacht ontvangen en geregistreerd.

Dit rapport wordt ter kennisname aan de gemeenteraad voorgelegd.

Opgesteld te As, 4 januari 2023

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		
14/12/2022	I.W.		As	Toegankelijkheid lokte burgerzaken op vrijdag om 16u voor kotstudenten.		21/12/2022	mail		Burger werd geholpen op vrijdag om 16u. De openingsuren zowel vrij als op afspraak werden meegedeeld. En de flexibiliteit van de dienst na contact werd meegegeven. Er is ook bijkomend personeel vanaf 1/01/2023. Uitbreiding van openingsuren op vrijdag werd niet weerhouden.



Rapport klachtenbehandeling 2022

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 2022 werden er 0 klachten ontvangen en geregistreerd.

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

Opgesteld te As, 4 januari 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		

Rapport klachtenbehandeling 2022

januari 2023

Waarover gaat dit rapport?

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die in 2022 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 2022' vormt de kern van dit rapport. Het beschrijft hoe we in 2022 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 2023 aangehaald.

1. Welke klachtenbehandeling?

1.1 Juridische basis

Artikels 302 en 303 van het **decreet Lokaal Bestuur** verplichten de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

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

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

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

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

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

1.2 Welk type klachten?

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

De elementen van de definitie worden als volgt omschreven:

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

Het gaat dus **niet** om:

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

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

1.3 Hoe behandelen we klachten?

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

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

1. De klant kan iets signaleren aan het lokaal bestuur via het formulier op de website of een ander schriftelijk kanaal. Gebeurt dit mondeling, dan vragen we om dit schriftelijk te doen, helpen we de klant om dat te doen, of doen we het in zijn plaats.
2. De dienst secretariaat gaat aan de hand van de inhoud en het klachtenreglement na of het gaat om een klacht (of een vraag, een melding, enzovoort). 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 2022

2.1 Proces van klachtenbehandeling

De vooropgestelde **werkpunten voor 2022** waren:

1. de effectieve implementatie van het klachtensysteem in de digitale midoffice en de vernieuwde website;
2. de interne communicatie over de werkwijze van klachtenbehandeling bij de verschillende diensten;
3. de bespreking en eventuele bijsturing van de werkafspraken omtrent klachtenbehandeling door het secretariaat, zodat de registratie en rapportering nog vlotter verloopt.

1. In 2022 werd de nieuwe website van het lokaal bestuur gelanceerd waardoor informatie voor gemeente en OCMW eenduidig en op een gemakkelijke manier te raadplegen is. Het formulier om klachten en meldingen in te dienen werd in de hedendaagse lay-out overgenomen op de nieuwe website. De inzendingen worden ontvangen en behandeld door het secretariaat, dat trieert of het gaat om een melding of een klacht volgens het klachtenreglement (zie 1.2 in dit rapport). Met die werkwijze vermijden we dat burgers zelf het onderscheid moeten maken.

Het proces van klachtenbehandeling werd in 2022 nog niet opgenomen in de digitale midoffice, omdat er andere prioriteiten waren bij de dienst ICT. De omzetting staat op de on-holdlijst voor het jaaractieplan 2023. Intussen werkte de dienst secretariaat voor het tweede jaar met het klachtenregister in Excel. Daarin verzamelt de dienst de nodige gegevens, het document genereert de berichten aan de betrokkenen en zorgt voor opvolging en registratie van de verschillende termijnen. De data kan gemakkelijk met Power BI geanalyseerd worden. Deze werkwijze voldoet momenteel, waardoor de omzetting naar de digitale midoffice ook niet meteen prioritair is.

2. In 2022 communiceerden we intern over het proces van klachtenbehandeling via een filmpje dat samen met alle relevante informatie terug te vinden is op het intranet. De onthaaldiensten werden extra geïnformeerd.

3. De opvolging van de klachtenbehandeling verliep in 2022 via het Excelandocument, komt als vast item aan bod op het secretariaatsoverleg en wordt ook in de dagelijkse werking opgevolgd. De gegevens over de klachten werden daardoor consequent geregistreerd waardoor ook de rapportering vlotter verloopt.

De gratis **samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst** die de tweedelijnsbehandeling van klachten verzorgt, liep na 3 jaar af eind 2022. De gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn beslisten in december om de samenwerking verder te zetten via een betalende formule en de werking na één jaar te evalueren.

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 2022 werden **16 klachten** geregistreerd:

- via e-mail: 6 | via brief: 1 | via website: 8 | via telefoon: 0 | persoonlijk: 1
- niet-anoniem: 15 | anoniem: 1

Resultaat van de klachtenbehandeling:

- ontvankelijk: 9 | niet-ontvankelijk: 7
 - o geen gemeentelijke bevoegdheid: 3
 - o betrekking op beleidskeuzes, -voornemens, -verklaringen: 3
 - o al een eerdere klacht behandeld over deze feiten: 1
- gegrond: 3 | ongegrond: 5 | deels gegrond: 1

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

- antwoord ontvankelijkheid en volgende stappen: binnen de 15 kalenderdagen na registratie
 - o gemiddeld: 1,6 dagen
 - o tijdig: 15 | te laat: 1
- antwoord na het onderzoek: binnen de 45 kalenderdagen na registratie
 - o gemiddeld: 34,4 dagen
 - o tijdig: 15 | te laat: 1

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 2022 meldde de Vlaamse Ombudsdienst geen bemiddelingstrajecten of onderzoeken in tweede lijn aan het lokaal bestuur.

Bij 7 klachten werd de Vlaamse Ombudsdienst wel betrokken:

- Klacht 1 (zie 2.3.1 'Klachten over de dienstverlening' van dit rapport): de klant nam na de behandeling van de klacht contact met de Vlaamse Ombudsdienst omdat volgens hem gemeente en milieupolitie de zaak laten aanslepen en de vragen niet beantwoorden. Het onderzoek van het lokaal bestuur wees echter uit dat er juist gehandeld was en dat de klacht op correcte wijze voor behandeling naar de milieupolitie was gestuurd. De Vlaamse Ombudsdienst nam geen contact met het lokaal bestuur.
- Klacht 10, 11, 12, 13, 14, 15 (deze klachten handelen allemaal over hetzelfde onderwerp, zie 2.3.1) de klant nam per e-mail contact op met de Vlaamse Ombudsdienst na afhandeling van de klachten, omdat de bewoners van de straat de afgelopen jaren "zonder enig resultaat hun bemerkingen al verschillende keren kenbaar hadden gemaakt". De Vlaamse Ombudsdienst vroeg het lokaal bestuur om de situatie en de geplande maatregelen te schetsen. Het lokaal bestuur bezorgde de Vlaamse Ombudsdienst het antwoord dat ook naar de indieners van de klachten werd gestuurd, waarin verschillende maatregelen opgesomd werden. Het lokaal bestuur heeft geen weet van verder initiatief van de Vlaamse Ombudsdienst.

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

Behalve de klachten over de dienstverlening, zoals bepaald in het klachtenreglement, werd bij het Agentschap Binnenlands Bestuur **1 klacht** ingediend tegen beslissingen van het lokaal bestuur.

2.3 Beschrijving van de klachten

2.3.1 Klachten over de dienstverlening

1. Klacht over optreden in een kwestie van mogelijke asbestvervuiling. Klant heeft in het verleden aan de milieupolitie gemeld dat zijn buurman asbesthoudend materiaal over zijn terrein heeft verspreid, maar zegt daarbij geen gehoor gekregen te hebben. Intussen zijn er nieuwe eigenaars en heeft de klant dit opnieuw zonder resultaat gemeld bij gemeente, politie, OVAM en makelaar. De klant vroeg de milieudienst van de gemeente te verhinderen dat de buurman over het puin rijdt met vrachtwagens, maar de gemeente laat weten daartoe niet bevoegd te zijn. De klant wil bezwaar indienen tegen de activiteit maar kan dit slechts indien de buurman een milieuvergunning aanvraagt. Hij vraagt een ambtenaar om de problemen ter plaatse vast te stellen.
 - Klacht is ongegrond. De klachten zijn op de juiste manier door de gemeente overgemaakt aan de milieupolitie, die bevoegd is om op te treden. De milieupolitie heeft wel degelijk meteen actie ondernomen. De dienst omgeving had al contact genomen met de nieuwe eigenaars omtrent het ontbreken van een geldige vergunning: vergunningsprocedure is op het moment van de klacht lopende.
2. Klacht over doorgeven van persoonsgegevens. Klant meent dat het lokaal bestuur de lijst met nieuwe inwoners niet had mogen bezorgen aan de wijkbesturen.
 - Klacht is ongegrond. De juridische dienst van IOK onderzocht de werkwijze en bevestigt dat de juiste stappen gezet zijn en op correcte wijze omgegaan is met persoonsgegevens. De dienst adviseert wel om afspraken met de wijken in de toekomst ook schriftelijk te maken.
 - Intussen is de werkwijze veranderd en worden de lijsten enkel aan de dienst communicatie bezorgd.
3. Klacht over de berekening van een vergoeding. Klant meent dat er een fout is gemaakt bij de berekening waardoor hij extra belasting moet betalen.
 - Klacht is ongegrond. De berekening klopt, maar na omschakeling naar een ander sociaal secretariaat is tijdens het jaar een ander percentage bedrijfsvoorheffing afgehouden waardoor de belasting later verschuldigd is: de klant kreeg dus initieel meer betaald maar merkte dit niet op.
 - De dienst personeel gaat na welke andere mensen mogelijk in dezelfde situatie verkeren en wijst hen op de situatie.
4. Klacht over de beschikbaarheid van afspraakmomenten. Klant had gelezen dat de doorlooptijd voor aanvraag kids-ID beperkt is tot een maand, maar kan pas binnen 2 weken terecht voor een afspraak.
 - Klacht is ongegrond. De dienst burgerzaken stuurt standaard geruime tijd vóór het vervallen van kids-ID's een waarschuwing naar de ouders, terwijl dit niet verplicht is. Het ging hier om een afspraak voor 3 kinderen in een drukke periode waarin ook enkele sluitingsdagen vielen. Er worden steeds momenten voorzien op maandag in de late namiddag en avond en op woensdagnamiddag. De dienst had in deze periode bovendien omwille van de sluitingsdagen ook extra afsprakenblokken voorzien. Na telefonische vraag van de klant kon de afspraak al 2 dagen vervroegd worden.
 - De kids-ID's konden nog binnen de voorziene termijn afgeleverd worden.

5. Klacht over huisnummering. Klant vraagt al meer dan een maand om huisnummers toegekend te krijgen in een project zodat de bewoners contracten kunnen afsluiten. Hij heeft een aantal keer gemaïld en gebeld zonder antwoord te krijgen.
 - Klacht is gegrond. Initieel werd geantwoord dat de nummers toegekend zouden worden na het CRAB-overleg tussen verschillende diensten. Na dat overleg moest de dienst burgerzaken echter wachten op meer informatie; de klant werd daarvan niet op de hoogte gebracht.
 - Dit werd besproken met de medewerker. Binnen een week na de klacht was het dossier afgewerkt.
6. Klacht over de verlening van een terrasvergunning. De klant geeft aan dat de communicatie stroef verloopt en vraagt om een beslissing van het college te herbekijken.
 - Klacht is gegrond. De dienst mobiliteit was op het moment van de aanvraag een eenmansdienst met achterstand wegens ziekte. Intussen werd een extra medewerker aangenomen en werd de vergunning afgeleverd.
7. Klacht over geur- en stofhinder van een bedrijf.
 - Klacht is niet ontvankelijk. De gemeente is niet bevoegd voor klasse-1-bedrijven. De klant werd op de hoogte gebracht van de werkwijze om meldingen te maken over hinder door bedrijven.
 - De klant werd ook ingelicht over de actie die gemeente, de milieupolitie en het bedrijf ondernamen naar aanleiding van de situatie die in de klacht vernoemd werd.
8. Klacht over IBO: de klant werd geen gratis tarief toegekend, geeft aan geviseerd te worden, medewerkers wordt de hand boven het hoofd gehouden.
 - Klacht is deels gegrond.
 - De clustercoördinator en coördinator IBO gingen in gesprek met de klant. De afspraken omtrent gratis tarief werden toegelicht en de verantwoordelijkheden van de dienst en de klant besproken. De coördinator is intussen meer aanwezig op de werkvloer om waar nodig ter plekke bij te sturen, de begeleiders feedback te geven en eventueel gepaste opleiding aan te bieden.
 - De omschrijving omtrent gratis tarief in het reglement was te vaag, dit werd aangepast.
9. Klacht over een incident tussen de klant die als vrijwilliger werkt voor het lokaal dienstencentrum en een medewerker. Klant had na afloop gehoopt op spontane excuses van de medewerker en een gesprek. Klant heeft bovendien de indruk het incident gevolgen heeft voor zijn werking als vrijwilliger.
 - Klacht is gegrond. De vrijwilliger werd onheus behandeld. Het klopt echter niet dat de vrijwilliger sinds het incident geen opdrachten meer kreeg.
 - Er zijn gesprekken geweest met de medewerker en de coördinator enerzijds en de vrijwilliger anderzijds. Daar werd afgesproken dat de medewerker op professionele manier zal omgaan met de vrijwilliger en dat die de regels en afspraken van de dienst volgt.
10. Klacht over de Heibergstraat (zelfde klant en datum als klachten 11, 12, 13): omgeving van McDonalds ligt bezaaid met afval terwijl zij dit volgens de vergunning moeten opruimen.
 - Klacht is niet ontvankelijk. De politie is bevoegd voor de handhaving; de gemeente heeft gevraagd te controleren en waar nodig op te treden.
 - Klant krijgt feedback over de maatregelen die al genomen zijn, die op korte en langere termijn gepland zijn.
11. Klacht over de Heibergstraat (zelfde klant en datum als klachten 10, 12, 13): er wordt te hard gereden in de straat en er is te veel verkeer, terwijl dit in het nieuwe mobiliteitsplan een verkeersluwe buurt is waar doorgaand verkeer niet gewenst is.
 - Klacht is niet ontvankelijk. Er werd reeds een klacht behandeld over dezelfde feiten.
 - Klant krijgt feedback over de maatregelen die al genomen zijn, die op korte en langere termijn gepland zijn.
12. Klacht over de Heibergstraat (zelfde klant en datum als klachten 10, 11, 13): het wegdek is in slechte staat waardoor er veel trillingen zijn en veel lawaai is.
 - Klacht is niet ontvankelijk. Het gaat niet om de dienstverlening van het lokaal bestuur maar om beleidskeuzes.

- Klant krijgt feedback over de maatregelen die al genomen zijn, die op korte en langere termijn gepland zijn.
13. Klacht over de Heibergstraat (zelfde klant en datum als klachten 10, 11, 12): de verkeersregels ter hoogte van McDonald's worden niet nageleefd: je mag er niet de straat indraaien, terwijl dat vaak wél gebeurt.
- Klacht is niet ontvankelijk. De politie is bevoegd voor de handhaving; de gemeente heeft gevraagd te controleren en waar nodig op te treden.
 - Klant krijgt feedback over de maatregelen die al genomen zijn, die op korte en langere termijn gepland zijn.
14. Klacht over de Heibergstraat: er is lawaaihinder door losliggende betonplaten, er rijden te veel auto's en ze rijden te snel.
- Klacht is niet ontvankelijk. Het gaat niet om de dienstverlening van het lokaal bestuur maar om beleidskeuzes.
 - Klant krijgt feedback over de maatregelen die al genomen zijn, die op korte en langere termijn gepland zijn.
15. Klacht over de Heibergstraat: er is geen ordehandhaving en een gebrek aan initiatief van politici.
- Klacht is niet ontvankelijk. Het gaat niet om de dienstverlening van het lokaal bestuur maar om beleidskeuzes en om handhaving; de gemeente heeft gevraagd te controleren en waar nodig op te treden.
 - Klant krijgt feedback over de maatregelen die al genomen zijn, die op korte en langere termijn gepland zijn.
16. Klacht over het feit dat de klant naar aanleiding van een aanvraag omgevingsvergunning 8 aangetekende zendingen moet betalen, terwijl dat er volgens de klant maar 3 zouden moeten zijn.
- Klacht is ongegrond. De gemeente moet een aangetekende brief sturen naar elke eigenaar van een perceel dat grenst aan het perceel waar de aanvraag over gaat, ook als dat maar met één punt is. De gemeente kan zich daarvoor enkel baseren op gegevens die het doorkrijgt van het kadaster, die echter niet altijd up to date zijn, vooral wat splitsingen van percelen betreft. Als er meerdere eigenaars zijn, moeten die elk via aangetekende brief geïnformeerd worden.

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

1. Gemeenteraadsfractie dient klacht in tegen het raadsbesluit van 27 oktober 2022 waarin bij de overheidsopdracht voor *het verlenen van juridisch advies op verschillende rechtsdomeinen en ondersteuning bij patrimoniumaangelegenheden* slechts één firma wordt aangeschreven op basis van artikel 42, §1, 1, 1°, d van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, terwijl de reden daarvoor onvoldoende gemotiveerd zou worden.
Het besluit werd echter ingetrokken tijdens de raad van 24 november 2022; in de nieuwe procedure werden meerdere firma's aangeschreven. De gouverneur stelde op 15 december 2022 dan ook vast dat klacht zonder voorwerp was.

3 Verbetervoorstellen en werkpunten

In drie klachten vermeldt de klant dat hij **geen antwoord** krijgt, of dat de communicatie moeilijk verloopt (1, 5, 6).

- In klachten 10 tot 15 halen de klanten ook een gebrek aan reactie vanwege de gemeente aan, maar het onderzoek wijst uit dat er wel degelijk stappen zijn gezet en daarover ook communicatie is geweest. Het gaat daar ook niet om directe dienstverlening van het lokaal bestuur, maar om mobiliteitsbeleid en handhaving.
- Hoewel de werkdruk het soms moeilijk toelaat en sommige taken slechts door één of enkele medewerkers verricht kunnen worden, moeten we onze diensten blijven motiveren om **minstens een beknopt inhoudelijk antwoord** te bezorgen aan klanten die ons contacteren. Als het inhoudelijke antwoord niet meteen kan volgen, moeten we ook dat tijdig laten weten.

Het is voor klanten niet altijd duidelijk wat precies **gemeentelijke dienstverlening** is en wat niet. (1, 7, 10, 11, 13, 14, 15).

- Zo wordt de gemeente aangesproken als verantwoordelijke wat verkeers- of milieuhandhaving betreft. Dit is geen dienstverlening van het lokaal bestuur en valt dus niet onder de klachtenprocedure.
- Hoewel het hier dus strikt genomen geen ontvankelijke klachten betreft, wordt het signaal dat klanten geven wel opgepikt. Waar mogelijk en nodig wordt dit door de diensten en de burgemeester doorgegeven aan de bevoegde handhavers.

Verschillende signalen van klanten worden door de klant bestempeld als klacht en komen op die manier in het klachtenregister en de klachtenprocedure terecht, terwijl het eerder **beleidssuggesties of -vragen** zijn (10, 12, 14, 15).

- Deze voorstellen en vragen van burgers vallen strikt genomen buiten de klachtenprocedure. Ze worden bijvoorbeeld enkel in het register en in dit rapport opgenomen omdat de klant ze bestempelt als een klacht. Uiteraard zijn het wel signalen van ontevreden burgers, die opgepikt moeten worden en ook een inhoudelijk antwoord verdienen.
- De klachtenprocedure vat maar een minderheid van dit soort beleidssuggesties of -vragen: het lokaal bestuur ontvangt ze via allerlei kanalen. Meestal worden deze signalen bezorgd aan de bevoegde mandataris en dienst, en wordt er ook teruggekoppeld naar de klant.
- Er is echter geen 'systeem' dat alle beleidssuggesties van burgers samenbrengt en er is geen vaste procedure over hoe we omgaan met dit soort signalen. De volgende jaren willen we bekijken of dat toch wenselijk en haalbaar is.

De belangrijkste werkpunten rond **klachtenbehandeling in 2023** zijn:

- De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsbehandelaar voor klachten evalueren, zoals gevraagd door de raden bij goedkeuring van de betalende overeenkomst.
- In 2023 en 2024 bekijken of er ook voor 'beleidssuggesties' een procedure uitgewerkt moet worden.



verslaggever
Anke Van Severen

ons kenmerk

Bilzen
06.02.2023

KLACHTENRAPPORTERING 2022

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 2022 werden er in totaal 22 klachten geregistreerd. Dit is een verhoging ten opzichte van 2021, waar er 15 klachten werden geregistreerd.

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

Allereerst is het **online klachtenformulier** de meest populaire manier voor burgers om een klacht aan ons over te maken. Quasi alle klachten zijn via dit formulier, dat op de website terug te vinden is, binnengekomen.

Verder blijft het zo dat er nog steeds regelmatig '**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.

Bij de geregistreerde klachten is het eveneens opvallend dat een groot deel strikt genomen geen betrekking heeft op dienstverlening van de stad zelf. Deze klachten

worden wel geregistreerd, doch vervolgens meestal onontvankelijk verklaard.

Van de 22 klachtendossiers werden er dit jaar **8 onontvankelijk** verklaard.

- 2 van deze dossiers betrof geurhinder, hierbij werden betrokkenen doorverwezen naar de website van Bionerga en naar de milieu-inspectie.
- Een andere klacht in deze categorie betrof een afsluiting tussen aangrenzende percelen, waarbij de klager werd doorverwezen naar het Vredegerecht.
- Zoals bijna jaarlijks het geval is, hebben we ook een klager dienen door te verwijzen naar het parkeerbedrijf met betrekking tot een klacht over een parkeerboete.
- Verder was er hier nog een klacht in verband met het gedrag van de fietsers op de markt, hiervoor hebben wij de politie geïnformeerd en dit aan de klager zo laten weten.
- Een andere terugkerende klacht is er eentje met betrekking tot de communicatie omtrent wegenwerken. In het verleden hebben we hier, naar aanleiding van klachten, al eens een werkpunt van gemaakt en is er op onze website van stad Bilzen een pagina ingericht die informeert over allerhande geplande werkzaamheden (<https://www.bilzen.be/openbare-werken>). De klager werd aldus allereerst doorverwezen naar de aannemer van de betreffende werken, die conform het bestek ook verantwoordelijk was voor de communicatie naar de buurtbewoners doch er werd eveneens voor de toekomst verwezen naar deze webpagina van de stad waar men alle informatie eveneens op kan terugvinden.
- Ook ontvingen wij een klacht met betrekking tot het ontvangen van ongewenste reclame. Ondanks het aanbrengen van de daartoe bestemde stickers op de brievenbus, ontving betrokkene op regelmatige basis toch reclamefolders. Ook dit is geen dienstverlening die bij de stad ligt en dus leek de klacht evident onontvankelijk. De rol van de stad in deze is in feite beperkt tot het verdelen van de stickers die aangeleverd worden door Limburg.net. Echter, de klager was terecht gekomen bij de stad aangezien er op de website van Vlaanderen (onterecht) verwezen wordt naar de gemeente (<https://www.vlaanderen.be/ongewenst-reclamedrukwerk-en-ongewenste-telefoonoproepen>) bij het ontvangen van ongeadresseerd drukwerk. Wij hebben hiervoor rechtstreeks contact opgenomen met Vlaanderen doch tot op heden blijft dit zo vermeld staan op de website. Gezien deze situatie hebben wij de betreffende klager wel uitgebreid geïnformeerd over de verschillende stappen die zij kon ondernemen en meer bepaald doorverwezen naar de website van Bpost en van de betreffende verdeler van deze reclame op ons grondgebied.
- Een laatste klacht die wij onontvankelijk hebben verklaard werd intern wel doorgestuurd en verder opgevolgd. Het betrof hier zeer specifiek een klacht met betrekking tot een personeelslid in ons woonzorgcentrum. Gezien de specifieke materie werd de directeur van het woonzorgcentrum ingelicht die vervolgens de eigen, interne klachtenprocedure van het woonzorgcentrum heeft toegepast. De klager werd uiteraard ingelicht hierover en verder rechtstreeks gecontacteerd door de directeur van het woonzorgcentrum.

In dergelijke dossiers trachten wij, ondanks de onontvankelijkheid, toch steeds om een bemiddelende rol op te nemen en de burger een -hopelijk- afdoende antwoord of doorverwijzing te bezorgen.

Van de overige 14 dossiers werden er **8 ongegrond** en **6 gegrond** verklaard.

Ongegronde klachten:

- Een eerste klacht die geregistreerd werd bestond in feite uit 2 klachten van eenzelfde familie, over eenzelfde dossier en werden als dusdanig samen als 1 klacht behandeld. Enerzijds was men van mening dat een inzage op onze diensten niet zoals gewenst was verlopen aangezien de ambtenaar het lokaal had verlaten. Anderzijds vond men dat er op een schriftelijke vraag in het kader van openbaarheid van bestuur niet geantwoord werd. Beide klachten werden ongegrond bevonden. De inzage ter plaatse was inderdaad moeizaam verlopen doch dit had te maken met de houding van de klager op het moment van de inzage. In het antwoord werd klager uitgenodigd om een nieuwe afspraak te maken en zo de inzage alsnog te laten plaatsvinden. Op de betreffende aanvraag in het kader van openbaarheid van bestuur werd wel degelijk een antwoord bezorgd zodanig dat ook dit deel van de klacht ongegrond was.

- Verder zijn er nog 2 verschillende klachten binnengekomen die beiden betrekking hadden op de werking van ons Sociaal Huis. Vaak gaat het hier om burgers die hun ongenoegen uiten over de werking aangezien zij een weigering hebben gekregen in een persoonlijk dossier of zij de indruk hebben dat de betreffende maatschappelijk werkster niet voldoende heeft kunnen betekenen voor de betrokkene. Dergelijke dossiers worden steeds in overleg met de bevoegde dienst binnen het Sociaal Huis besproken.
Bij 1 klacht was het zo dat het dossier nog lopende was en de maatschappelijk werkster nog wachtende was op bepaalde informatie die de klager diende aan te leveren. Om deze reden achtten wij deze klacht ongegrond.
Een ander dossier was iets gecompliceerder in die zin dat het in feite een echtscheidingskwestie betrof waarbij de ex-echtgenoot meende te moeten tussenkomen voor zijn ex-echtgenote. Na het antwoord van ons klachtenmeldpunt heeft de klager zich verder gewend tot de Vlaamse Ombudsman die eveneens een tussenkomst heeft moeten doen in dit dossier. Er heeft een overleg plaatsgevonden tussen de Ombudsman en onze diensten ter bespreking van dit dossier waaruit duidelijk bleek dat het hier een complexe situatie betrof.
Uit dit specifieke dossier werd als **werkpunt** overgehouden dat er in de communicatie naar de klager soms wordt vergeten om conform artikel 7 van het klachtenreglement te verwijzen naar de mogelijkheid om de klacht verder te laten behandelen door de Vlaamse Ombudsman. Dit is uiteraard een louter administratief/procedureel werkpunt.

- Een volgende klacht die wij als ongegrond hebben geregistreerd was drieledig. De klager haalde ten eerste een gebrek aan communicatie bij wegenwerken aan, ten tweede uitte hij zijn ongenoegen over de aanwezigheid van hondenpoep op straat en ten derde verwees hij naar overdreven snelheid in zijn straat. In feite ging geen enkel van deze klachten over echte gemeentelijke dienstverlening maar omwille van de 'omvang' van deze klacht, wilden wij hier toch een schriftelijk antwoord op bezorgen. De klacht werd aldus ongegrond verklaard doch de klager werd voor het eerste punt verwezen naar de betreffende aannemer en onze website (zie hierboven), voor wat betreft het tweede punt verwezen wij naar initiatieven die hiervoor in het verleden reeds werden genomen en met betrekking tot het derde punt werd de betreffende straat opgenomen in de lijst van de tellingen hetgeen inhoudt dat er metingen zullen gebeuren en er van daaruit indien nodig verdere maatregelen kunnen getroffen worden.

- Ook een klacht met betrekking tot de openingsuren van het zwembad werd door ons ongegrond verklaard. De klager was het niet eens over de keuzes die werden gemaakt met betrekking tot het openstellen van het wedstrijdbad voor baantjeszwemmers. Aan de klager werd duidelijk gemaakt dat er bij de keuzes

die gemaakt worden met verschillende elementen en al onze bezoekers rekening moet gehouden worden en dat baantjeszwemmers nog steeds elke dag, behalve zaterdag, terecht kunnen in ons zwembad.

- Het niet plaatsen van een bladkorf ter hoogte van de woning van een burger gaf eveneens aanleiding tot het indienen van een klacht. Aangezien onze diensten echter elk jaar opnieuw op basis van verschillende factoren de locatie van de bladkorven bepalen en dit in geen geval als 'verworven recht' van een burger kan worden beschouwd werd deze klacht als ongegrond geregistreerd. Om de burger in kwestie tegemoet te komen werd in de feiten door onze diensten ter plaatse alsnog een bladkorf geplaatst.
- Een klacht met betrekking tot het niet terugvinden van de aanvraag voor vastgoedinformatie op onze website werd aanvankelijk ongegrond verklaard aangezien uit onderzoek bleek dat de klager zijn aanvraag zelf had gedaan via de website en de informatie ook op die manier had ontvangen. Na het bezorgen van dit antwoord heeft de klager meer informatie gegeven en zijn klacht nader toegelicht als zijnde dat hij de website op dit vlak niet gebruiksvriendelijk vond. Hierop werd hem nogmaals geantwoord dat er op dit ogenblik geen andere optie is om dit op de website in te richten doch dat men zijn feedback zeker zal meenemen wanneer het hele proces van de aanvraag voor vastgoedinformatie wordt herbekeken.
- Ten slotte mochten wij een aantal klachten ontvangen met betrekking tot geluidsoverlast naar aanleiding van werken die in de omgeving plaatsvonden. Een aantal van deze klachten werden gegrond verklaard (zie hieronder) doch in een bepaald geval hebben wij deze klacht als ongegrond afgehandeld. In dit specifieke geval gaf de klager aan dat er niet enkel lawaaihinder was vroeg in de ochtend en laat in de avond doch maakte hij zijn algemene bedenkingen bij het project en maakte hij de stad eveneens attent op gevaarlijke situaties ter plaatse. Wij hebben de klager in eerste instantie gewezen op de beroepsmogelijkheid die openstond na de aanplakking van de beslissing tot vergunning. Verder was het zo dat in dit geval er een vergunning werd aangevraagd én afgeleverd om nachtwerken uit te voeren op de data die door de klager werden aangehaald. Bijgevolg konden wij zijn klacht voor geluidshinder niet anders dan ongegrond verklaren. Ten slotte hebben wij meegegeven dat onze toezichthouder Ruimtelijke Ordening de desbetreffende werf reeds vanaf het begin mee opvolgt en dat er in de toekomst zeker extra aandacht zal besteed worden aan het controleren van de bepalingen van de vergunning ter plaatse.

Gegronde klachten

- Zoals hierboven vermeld hadden een aantal klachten betrekking op geluidsoverlast naar aanleiding van werken. Meer bepaald werden 3 van deze soortgelijke klachten gegrond verklaard. Het is zo dat ons GAS-reglement bepaalt dat er geen werken mogen uitgevoerd worden die leiden tot geluidshinder tussen 22u en 7u, tenzij het college van burgemeester en schepenen hiervoor in een specifiek geval een vergunning aflevert. In het geval van deze 3 klachten waarbij duidelijk werd aangegeven dat er geluidshinder plaatsvond vóór 7u of na 22u, werd telkens nagevraagd bij de desbetreffende dienst of er een dergelijke vergunning werd afgeleverd. Aangezien dit telkens niet het geval bleek te zijn, hebben wij deze 3 klachten telkens gegrond verklaard. Echter, dit soort klachten valt natuurlijk niet onder het strikte toepassingsgebied van ons klachtenreglement. Het gaat hier over situaties waar de stad geen invloed op heeft. Wij kunnen bijgevolg ook niet meer doen dan de klager doorverwijzen naar de politie in het geval de geluidshinder zich blijft voortzetten. Doch aangezien dit een gevoelig onderwerp is bij onze burgers en wij hier voldoende aandacht voor willen hebben, wordt ervoor gekozen deze klachten toch als 'gegrond' te registreren om zo de burger

alleszins het gevoel te geven begrepen te worden.

- Verder ontvingen wij een klacht met betrekking tot losgekomen takken na maaiwerken. Onze diensten gingen ter plaatse en hebben nadien opdracht gegeven aan de maaiploeg om dit op te lossen. Ook in dit dossier kon er discussie bestaan over het feit of dit een klacht is in de strikte zin van het reglement of eerder een melding.
- Een andere gegronde klacht betrof de herstelling van de berm na het uitvoeren van werken. Volgens de klager was dit niet naar behoren gebeurd. Onze diensten zijn ter plaatse gegaan en hebben daar vastgesteld dat de berm grenzend aan het perceel van de klager effectief in slechte staat was na het uitvoeren van werken in de buurt. Dit werd op korte termijn hersteld.
- Ten slotte ontvingen we een klacht omtrent het onrechtmatig annuleren van een e-ID door onze dienst bevolking. In dit geval was de klager een familielid van degene waarvan de e-ID werd geannuleerd. Een ander familielid van betrokkene had zich bij onze diensten gemeld met de vraag de e-ID te annuleren om misbruik te voorkomen met de uitleg dat de e-ID kwijt was en betrokkene omwille van de lichamelijke toestand niet in staat was om fysiek tot op het gemeentehuis te komen. Onze diensten hebben in eer en geweten gehandeld doch strikt genomen mocht de e-ID in afwezigheid van betrokkene niet geannuleerd worden en dus werd deze klacht als gegrond beschouwd. De klager was blijkbaar in het bezit van de betreffende e-ID als zorgvolmachthouder (hetgeen echter niet officieel geregistreerd was) en heeft op een bepaald moment moeten vaststellen dat deze kaart werd geannuleerd. Deze fout werd rechtgezet en er werd kosteloos een nieuwe e-ID voor betrokkene aangevraagd.

Communicatie

In de klachtenrapportering 2021 werd onder meer als werkpunt opgenomen om meer te communiceren over het bestaan van het klachtenmeldpunt, zowel intern als naar de burgers toe.

Hier hebben we in 2022 zeker gevolg aan gegeven. Intern werd er een nieuwsbrief rondgestuurd waarbij het klachtenmeldpunt onder de aandacht van de collega's werd gebracht. Dit heeft er toe geleid dat een aantal collega's wanneer zij een melding/feedback kregen van een burger, zich vaak eerst even gericht hebben tot de klachtencoördinator om na te gaan of dit als officiële klacht diende geregistreerd te worden. Dit is aldus zeker als positief ervaren.

Verder werd er ook op onze website, in het stadsmagazine en in een plaatselijk lokaal reclameblad een kort item voorzien met betrekking tot het klachtenmeldpunt om eveneens te burger te informeren.

Er werd hierbij eveneens aandacht besteed aan het verschil tussen een melding en een klacht en de gegevens van het klachtenmeldpunt werden nogmaals herhaald.

Het feit dat het aantal klachten lichtelijk gestegen is ten opzichte van voorgaande jaren zou met deze communicatiecampagne te maken kunnen hebben.

Fusie

Niet onbelangrijk te vermelden is dat er door de gemeente Hoeselt en de stad Bilzen een principiële beslissing werd genomen om op 1 januari 2025 te fusioneren naar één grote gemeente.

De definitieve beslissing staat nog gepland in de loop van 2023.

Dit brengt uiteraard heel wat uitdagingen met zich mee.

Heel wat processen moeten op elkaar afgestemd worden, zo ook zal het klachtenreglement van Hoeselt en Bilzen met elkaar vergeleken moeten worden.

Op dit ogenblik werd de inhoud van beide reglementen nog niet langs elkaar gelegd doch een duidelijk verschilpunt tussen beide gemeenten is dat er in Hoeselt geen samenwerking bestaat met de Vlaamse Ombudsdienst voor de tweedelijnsklachtenbehandeling en in Bilzen wel. In dit verband zal er alleszins een keuze voor de toekomst moeten gemaakt worden.

Het van gedachten wisselen over hoe er wordt omgegaan met klachten, welke stappen doorlopen worden,... kan leiden tot een aantal nieuwe inzichten voor beide gemeenten. Zo kan er hopelijk gekomen worden tot een ééngemaakt reglement dat werkbaar zal zijn in een grotere gemeente.

Er moet nu alvast rekening gehouden worden met de realiteit dat al de uitdagingen die een de fusie met zich meebrengt mogelijk, zeker in de eerste periode, zullen leiden tot een toename aan klachten bij burgers die hun weg binnen de nieuwe gemeente nog moeten zoeken.

...wordt ongetwijfeld vervolgd!

Besluit

De klachten stijgen tot nu toe elk jaar lichtelijk, van 11 klachten in 2020 naar 14 klachten in 2021 en 22 klachten in 2022.

Deze stijging kan, zoals eerder vermeld, natuurlijk ook te maken hebben met de communicatiecampagne rond klachten die in 2022 heeft plaatsgevonden.

Over het algemeen blijft het totaal aantal klachten nog redelijk binnen de perken.

Daarenboven dient hierbij in beschouwing genomen te worden dat van het aantal geregistreerde klachten, er maar een zeer beperkt aantal effectief handelt over de werking of handelingen van onze eigen diensten. Dit ervaren we nog steeds als zeer positief.

Indien het klachtenreglement zeer restrictief zou worden toegepast, zou er slechts een zeer gering aantal klachten leiden tot een effectieve behandeling aangezien het merendeel van de binnengekomen 'klachten' niet onder het toepassingsgebied van het reglement valt.

Echter wordt er thans voor gekozen om toch vaak ook deze 'klachten' als zodanig te behandelen. In deze dossiers is het onze betrachting om een bemiddelende taak op te nemen tussen de burger en een derde instantie of om de burger alleszins het gevoel te geven dat hij gehoord en begrepen wordt.

Aangezien een lokaal bestuur per definitie zeer nauw bij de burger staat, lijkt ons deze manier van werken een meerwaarde.

We stellen namelijk vast dat een groot deel van de geregistreerde klachten handelen over allerlei soorten hinder. Het gaat van geurhinder en geluidshinder tot hinder naar aanleiding van wegenwerken en hinder door de aanwezigheid van bomen.

Dit zijn allemaal gevoelige onderwerpen waar wij als lokaal bestuur niet altijd meteen een pasklare oplossing voor kunnen bieden maar waar we ten aanzien van onze burgers minstens wel kunnen tonen dat er begrip is voor de situatie.

In dergelijke gevallen is de uitkomst van de klacht -onontvankelijk, gegrond of ongegrond- meestal van ondergeschikt belang maar is het des te belangrijker wat en

op welke manier er gecommuniceerd wordt naar onze burger toe.

Het is namelijk ook zo dat er naar aanleiding van vrijwel alle klachten die binnenkomen specifieke werkpunten inzake verbetering of verduidelijking van onze werking kunnen worden opgenomen, ongeacht op welke manier de klacht in kwestie geregistreerd wordt.

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



Provincie Vlaams-Brabant

Gemeenteraad
Zitting van 26 januari 2023
Uittreksel

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

SECRETARIAAT

Jaarrapport klachtenbehandeling en meldingen 2022. 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.

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. Artikel 303 § 3 DLB; de algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente;
Gemeenteraadsbeslissing dd. 28.04.2022; goedkeuring reglement klachtenbehandeling;
Gemeenteraadsbeslissing dd. 19.12.2019; goedkeuring reglement Tweedelijns klachtenbehandeling Vlaamse Ombudsdienst.

Motivatie:

In 2022 is er in de strikte zin van het woord klacht zoals hierboven omschreven géén eerstelijnsklacht ontvangen. Wel werden er in de loop van het jaar een aantal klachten via het formulier of mail ingestuurd. Deze hadden echter geen betrekking op de dienstverlening maar gingen over geurhinder, verkeersveiligheid, zwaar verkeer, wateroverlast, herstel en netheid openbaar domein.

Voor de volledigheid wordt in bijlage een overzicht van de meldingen over het jaar 2022 toegevoegd. Deze vallen dus niet in de rubriek klachten maar over de meldingen wordt rapportering gedaan teneinde raadsleden een gestructureerd overzicht te bezorgen.

De gemeente ontving via het digitaal loket ABB 9 klachten in 2022. Overzicht hiervan wordt opgenomen in bijlage. Geen enkele klacht hiervan leidde tot het nemen van toezichtsmaatregelen door het agentschap binnenlands bestuur. Eén van de klachten die via het digitaal loket werd ontvangen werd opgenomen door de dienst handhaving van Interleuven.

Voor wat de tweedelijnsklachten bij de Vlaamse Ombudsdienst betreft, melden zij géén klacht in verband met Boutersem ontvangen te hebben.

Financiële gevolgen:

Dit besluit heeft geen financiële gevolgen.

De gemeenteraad neemt kennis van het jaarrapport 2022 klachtenbehandeling en het overzicht meldingen.

Namens de raad

Marleen De Coster
Algemeen directeur

Bart Dusart
Voorzitter gemeenteraad

KLACHTEN INGEDIEND BIJ AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR - 2022

Datum	Onderwerp	Orgaan	Afhandeling
04.01.2022	Niet reglementair opvolgen HHR en DLB	GR	Klacht ongegrond
17.01.2022	Verkoop grond horende bij GBB	GR	GR-beslissing niet strijdig met bepalingen patrimoniumbeheer
18.03.2022	Schending reglement burgerparticipatie ivm verzoekschrift	CBS	Geen verdere reden tot optreden door ABB
29.04.2022	Bouwovertredingen; erfdiensbaarheid van doorgang en regularisaties	CBS	Niet-ontvankelijk; valt buiten gebied bestuurlijk toezicht
03.06.2022	Antwoord op vraag van burger tijdens vragenhalfuurtje	CBS + voorzitter GR	Klacht werd ter harte genomen door burger opnieuw aan het woord te laten
04.07.2022	Toevoegen agendapunten aan gemeenteraad	GR	Klacht ongegrond
29.07.2022	Afwatering zwembad en ophoging perceel	CBS	Niet-ontvankelijk; valt buiten gebied bestuurlijk toezicht
02.08.2022	Sluiting buurthuis en school Willebringen	BGM	Beslissingen rechtsgeldig, geen toezichtsmaatregelen
17.08.2022	Invoeren fietsstraat Brugstraat en mogelijk belangenconflict	GR	Raadsbeslissing rechtsgeldig en géén belangenconflict

Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

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.

Deze samenwerking werd via een beslissing van gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn op 22 december 2022 opnieuw vastgelegd voor onbepaalde duur. Na de voorgaande periode, waarin de tussenkomsten van de ombudsman gratis waren, is dit nu onderhevig aan een vergoeding op basis van het aantal inwoners.

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 2022 waren er, net zoals in 2021, 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 en raad voor maatschappelijk welzijn van 18 maart 2021 (rapportering klachten 2020) en op 20 januari 2022, met een rapportering over de ontvangen klachten in 2021.

Tijdens de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 19 januari 2023 vond de rapportering plaats over de ontvangen klachten in 2022.

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 2022:

In 2022 werden door het Lokaal Bestuur Dessel dertien (13) klachten ontvangen met betrekking tot de werking van het gemeentebestuur en nul (0) klachten met betrekking tot de werking van het OCMW.

Vijf van deze klachten werden onontvankelijk verklaard op basis van artikel 8 van het van toepassing zijnde klachtenreglement. Het betrof telkens om een eerste spontane melding van een probleem..

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.

Twaalf klachten werden via het e-loket (formulier op de website) ingediend. De resterende klacht werd via e-mail ingediend.

Vijf klachten hadden betrekking op de dienst burgerzaken, waarbij in vier van de klachten de dienstverlening in vraag werd gesteld. In één geval werd deze klacht als gegrond beoordeeld. Twee klachten werden als deels gegrond beoordeeld en twee klachten werden als ongegrond beoordeeld.

Zeven andere klachten hadden betrekking op de afdeling Grondgebiedzaken of de technische dienst, waarvan twee klacht als onontvankelijk en gegrond of deels gegrond werden beoordeeld. De vijf andere klachten werden geherkwalificeerd als een melding.

Eén klacht had betrekking op de afdeling Vrije tijd en deze werd als onontvankelijk en gegrond beoordeeld.

De klachten met betrekking tot de dienst burgerzaken handelde in vier gevallen over een ontevredenheid bij de klager aangaande de dienstverlening. In één dossier was dit terecht en werden de nodige stappen gezet om dit recht te zetten. In twee andere gevallen was de klacht deels gegrond, doch bleek de aangehaalde info in de klacht niet helemaal overeen te stemmen met de feiten. In twee gevallen was de klacht ongegrond (nationaliteitswijziging en viering jubilé).

De klachten met betrekking tot de afdeling grondgebiedzaken handelden over de afvalophalingen (twee klachten), verkeersdrukte in Brasel n.a.v. wegomleggingen, overmatig onderhoud fietspaden Kuilstraat, geparkeerde opliggers, verkeersspiegel, grafzerk oudstrijders op begraafplaats. Eén klacht rond de afvalophaling werd als gegrond beoordeeld. De klacht rond de beschadigde grafzerk werd als deels gegrond beoordeeld. De andere klachten werden omgezet naar een melding.

De klacht met betrekking tot de afdeling vrije tijd handelde over de verplaatsing van een concert in Tabloo, wat niet individueel gemeld werd aan de ticketkopers. Deze klacht werd als gegrond beoordeeld.

Gemiddeld geeft dit voor het Lokaal Bestuur Dessel iets meer dan één klacht per maand voor 2022.

In de voorgaande jaren werden in 2021 elf klachten ontvangen, in 2020 tien, in 2019 negen, in 2018 en in 2017 drie.

In de rand van bovenvermelde rapportering kan ook nog meegegeven worden dat in 2022 twee klachten werden ingediend bij het Agentschap Binnenlands Bestuur (weigering toegang GMM 2022 als medewerker).

Analyse meldingen 2022:

In 2022 ontving het Lokaal Bestuur Dessel 98 meldingen. 88 van deze meldingen hadden betrekking op de taken binnen de afdeling grondgebiedzaken (technische dienst, dienst ruimtelijke ordening, milieudienst). 10 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 opnieuw het meldingsformulier verschillende keren gebruikt werd om zwerfkatten te melden (in kader van het zwerfkattenproject). Daarnaast komen ook meldingen van zwerfvuil en meldingen omtrent gevaarlijke verkeerssituaties (al dan niet omwille van werken) regelmatig terug.

Opgesteld op 3 januari 2023



Luk Nuyts
Algemeen Directeur Lokaal Bestuur Dessel

KLACHTENRAPPORT 2022

GEMEENTE HAACHT

Uit: Rapport Organisatiebeheersing 2022

MELDINGEN EN KLACHTEN

Beheersmaatregel: De gemeentelijke website vermeldt hoe meldingen en klachten kunnen ingediend worden.

KLACHTEN 2022

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 handelwijzen 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 klacht wordt als onontvankelijk beschouwd als het gaat om:

- anonieme klachten;
- klachten over materies die buiten de bevoegdheid van het lokaal bestuur vallen;
- klachten die enkel mondeling werden ingediend, tenzij ze geregistreerd werden door een medewerker van het lokaal bestuur en ondertekend (of op een andere manier bevestigd) door de klager;
- vage klachten;
- klachten die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend en die behandeld werd conform voorliggend klachtenreglement;
- klachten die betrekking hebben op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- klachten die voorwerp zijn of dienen te zijn van een administratieve beroepsprocedure of een gerechtelijke procedure;
- klachten die kennelijk ongegrond zijn;
- klachten over aangelegenheden waarbij de indiener van de klacht geen belang heeft

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.

In 2022 (tot en met 30 november) werden 53 klachten officieel geregistreerd in het klachtenregister. Dat aantal ligt hoger dan het aantal klachten in 2021 (toen er 33 officieel werden geregistreerd) en zeker dan in 2020 (9). Dat betekent niet dat de dienstverlening erop achteruitgaat, wel dat de burger de juiste weg vindt om zijn/haar ongenoegen te uiten, de registratie correct verloopt en daarbij aansluitend ook de opvolging en terugkoppeling.

KANAALVERDELING EN ONTVANKELIJKHEID

45 klachten kwamen binnen via het e-formulier, 7 via e-mail, en eentje per post. Burgers vinden dus zeer goed de weg naar het digitale klachtenformulier. Slechts 8 klachten werden ontvankelijk beschouwd. Van de 45 andere onontvankelijk beschouwde klachten is er eentje waar een formele beroepsprocedure te volgen was, 4 waar de gemeente geen betrokken partij was en 40 waar het ging om een uiting van ontevredenheid over het beleid. Bovendien betrof het daarbij 40 keer eenzelfde onderwerp (ingediend door verschillende personen), nl. geluidshinder, geluidsoverlast door de voorbereidingen van de try-out voor het Indochine-concert op de terreinen van Stageco, met vergunning van de lokale overheid maar zonder voorafgaandelijke communicatie aan de burger. Eén klacht kwam rechtstreeks toe bij de Vlaamse ombudsdienst en werd daar behandeld.

GEGRONDHEID EN INHOUD

5 klachten werden gegrond verklaard en leidden ook tot correctie. Een daarvan betrof een klacht waar de formele beroepsprocedure gevolgd werd (aanschrijven aannemer).

De grafiek geeft aan welke thema's aan bod komen. Let wel, milieuhinder wordt apart geregistreerd.



Meldingen die ingediend worden als 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. De burger maakt niet altijd duidelijk het onderscheid tussen melding en klacht, en beide categorieën zijn dan ook moeilijk af te bakenen. In de net vermelde ingediende klachten zitten vooral meldingen milieuhinder (geluidsoverlast).

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

Cf. Belanghebbenmanagement Beheersmaatregel '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'.

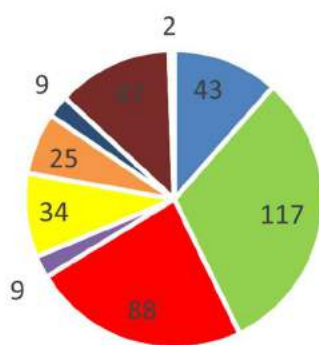
Via het formulier 'meldingen milieuhinder' werden in 2022 (tot eind november) 32 meldingen gedaan. Het grootste aantal betreft geluidshinder, waarvan er 14 meldingen inhoudelijk dezelfde zijn als de 40 klachten die hiervoor al vermeld werden onder de hoofding klachten.

In het e-loket 'meldingen' werden in 2022 (tot eind november) 374 meldingen geregistreerd, een aantal dat vergelijkbaar is met 2021.

Onderstaande grafiek 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 en sluiten in die zin aan bij de hiervoor besproken meldingen milieuhinder. Het grootste aantal heeft te maken met de staat van weg, fiets-of voetpad (31%). Onder de categorie 'andere' zitten ook 19 meldingen van geluidsoverlast door de voorbereidingen van de try-out van het Indochine-concert op de terreinen van Stageco. Dat betekent dat er in totaal (klachten en meldingen samen) 73 meldingen/klachten binnengekomen zijn via het officiële kanaal over hetzelfde onderwerp.

De hele procedure van de meldingen door de burger werd, zoals al vermeld in het luik procesbeheer, in 2022 onder de loep genomen. Vooral de interne opvolging werd op punt gesteld.

Meldingen via digitaal formulier 'meldingen'



- Afval, zwerfvuil en sluikestort
- Andere
- Signalisatie
- Website en gemeentelijk drukwerk
- Verhuur van zalen en sportterreinen
- Weg, fiets- of voetpad
- Verstopte riool
- Verkeer
- Natuur en openbaar groen

KLACHTENBEHANDELING

RAPPORTAGE 2022



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 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.

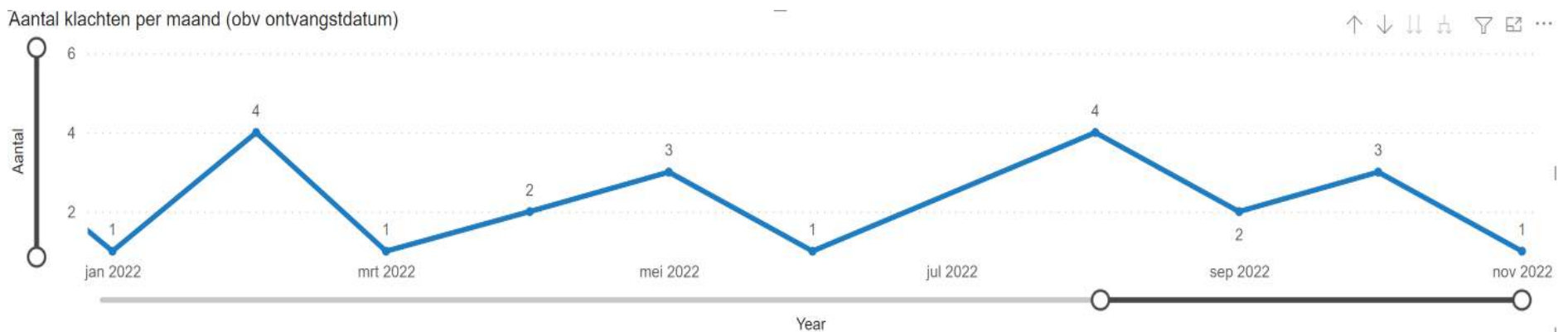
In 2022 waren er ongeveer 15 aanmeldingen bij de Vlaamse ombudsman voor de stad Halle. Deze meldingen werden uiteindelijk opgenomen en afgehandeld in eerste lijn via de Vlaamse ombudsman om een extra doorverwijzing te vermijden. Er werden geen klachten in tweede lijn opgenomen door de Vlaamse ombudsman in 2022.

Een aantal klachten hiervan zijn niet gelinkt aan de dienstverlening van de stad, bijvoorbeeld een klacht omtrent de openingstijden van het politiekantoor, een klacht omtrent blaffende honden en over het lidgeld bij een specifieke vereniging.

Daarnaast handelt het grootste deel van de overige klachten zich in Halle over het parkeerbeleid en retributies ikv parkeren. In het voorjaar zal de rapportage van de Vlaamse ombudsman gepubliceerd worden.

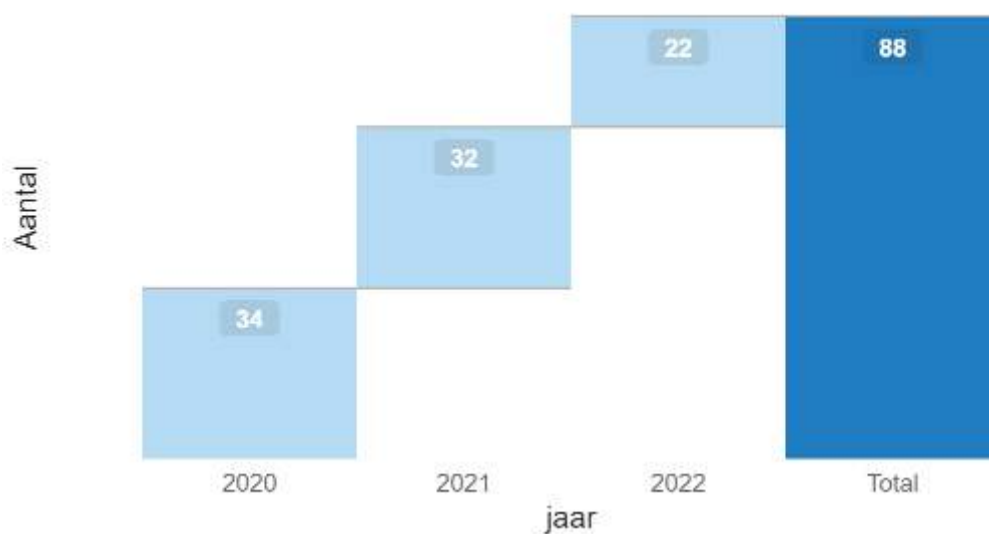
Rapportage klachten

In totaal werden er in 2022 22 klachten behandeld. Onderstaande de verdeling van het aantal klachten per maand op basis van de ontvangstdatum.



Tegenover voorgaande jaren werden er minder klachten geregistreerd. In 2020 en 2021 werden er respectievelijk 34 en 32 klachten geregistreerd.

Aantal klachten per jaar

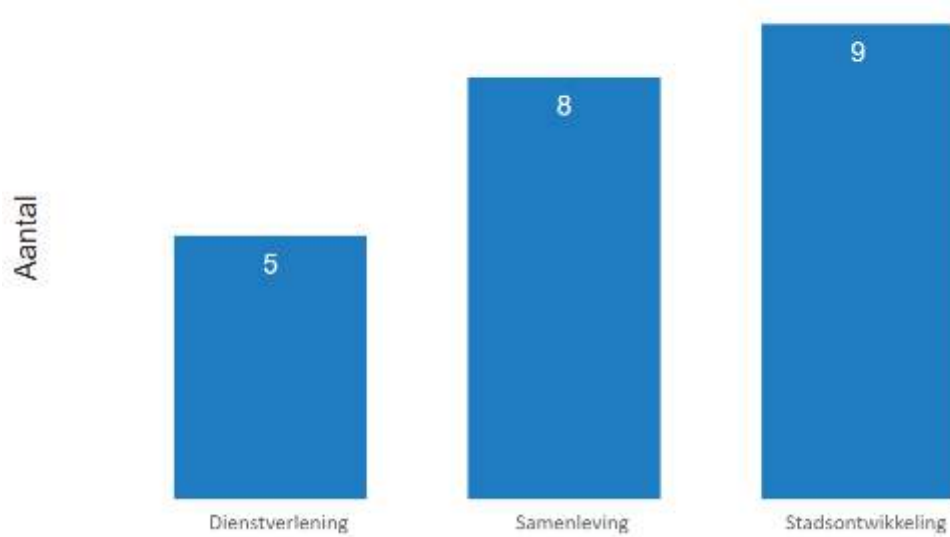


Burgers kunnen een klacht indienen via verschillende kanalen. Dit kan via een schrijven, via de website, via het algemeen e-mailadres van de stad of mondeling/telefonisch aan het onthaal, bij de dienst of rechtstreeks bij de klachtencoördinator. De meeste klachten, ongeveer 63%, ontvangen we via mail of het klachtenformulier op de website .

Voor 2022 werden er in totaal 22 klachten opgenomen en afgehandeld. Onderstaande een overzicht van het aantal klachten per sector.

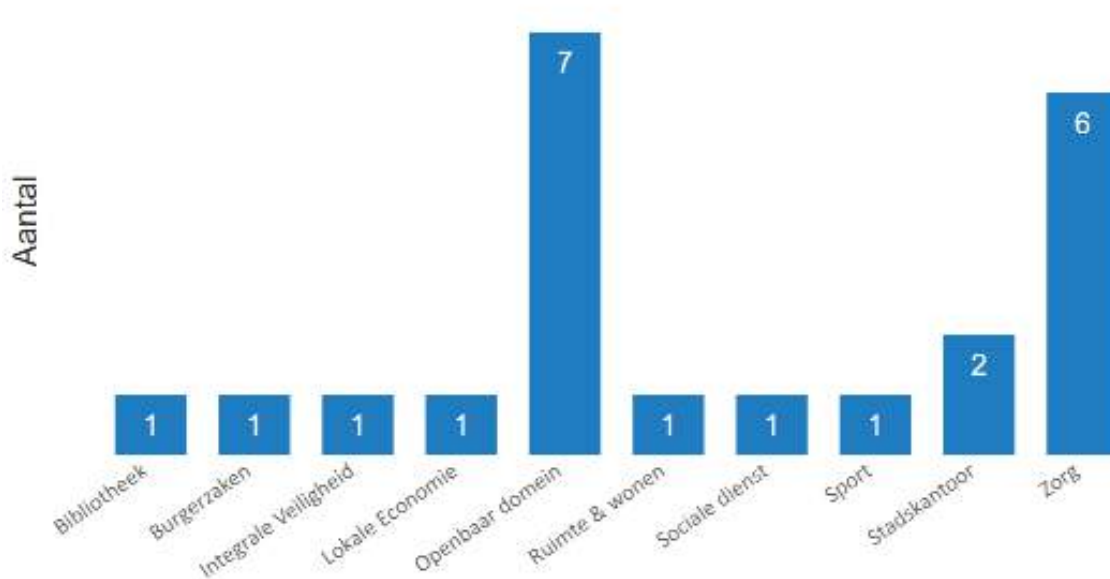
De meeste klachten, 9, betreffen materie vanuit de sector stadsontwikkeling.

Aantal klachten 2022 verdeeld per sector



Wanneer we dit verder uitsplitsen naar clusters zien we dat er voornamelijk klachten zijn omtrent thematieken binnen de cluster Openbaar domein en de subsector zorg.

Aantal klachten 2022 verdeeld per sector

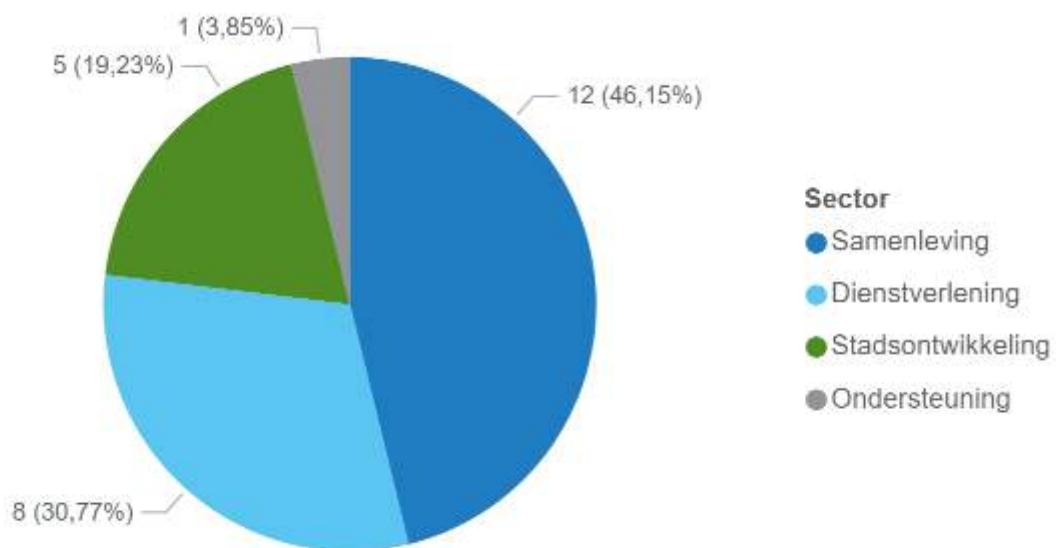


Concrete verbeteringen naar aanleiding van een klachten:

- ① Voor kindjes die uitstromen in de maand januari kan de extra tussentijds check van het aantal respijtdagen niet gebeuren via de factuur. De klacht heeft er dan ook toe geleid dat we in de toekomst een extra communicatie opzetten rond het aantal respijtdagen, specifiek voor ouders van kindjes die in januari uitstromen.
- ② Naar aanleiding van de klacht in de kinderopvang werden procedures onder de loep genomen. Er werd tevens overgegaan tot het aanstellen van extra personeel (3 vte) en wordt er ondersteuning verkregen vanuit VVSG.
- ③ Systematisch overleg met de keuken ikv maaltijden voor bewoners en kinderopvang.
- ④ Er wordt bijkomende info toegevoegd omtrent inheemse plantensoorten ikv de natuurtoets bij vergunningsvoorwaarden.
- ⑤ De procedure bij verlies of schade bij bibliotheekmateriaal werd verfijnd.

Rapportage dankbetuigingen en felicitaties

Voor 2022 werden er 26 dankbetuigingen en felicitaties geregistreerd (12 voor de sector samenleving, 8 voor de sector dienstverlening, 5 voor de sector stadsontwikkeling en 1 voor de sector ondersteuning). Voor samenleving zijn de meeste dankbetuigingen gelinkt aan onze zorgdiensten. We merken dat collega's meer dan de voorbijgaande jaren de reflex hebben om felicitaties of dankbetuigingen te laten registreren.



JAARVERSLAG KLACHTENBEHANDELING

2022

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 2022.

JAAROVERZICHT KLACHTEN 2022

Teneinde dit overzicht naar waarde te kunnen inschatten verwijzen we nog even naar de definitie van het begrip klacht, zoals dit ook is raad te plegen op onze gemeentelijke website . Hier kan je lezen dat :

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Klachten kunnen betrekking hebben op

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie

Niet alles wordt als klacht geregistreerd

Meldingen (bijv. defect aan een wegdek/openbare verlichting...), vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden **niet** beschouwd als klachten. Dit kan de burger signaleren via de [digitale meldingskaart](#).

Hiermee rekening houdende werden er in 2022 door de klachtencoördinator twee klachten geregistreerd in een klachtenregister. Deze twee klachten waren ontvankelijk.

Er waren geen tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsdienst.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHTEN

Klacht 1 (10 maart 2022)

De klacht heeft betrekking op de werking van het containerpark dat wordt uitgebaat door Ecowerf en gaat over een onaangename ervaring met een medewerker bij het recyclagepark, die zeer opdringerig en onvriendelijk overkwam.

De klacht werd ernstig genomen en de klachtencoördinator heeft de vraag dezelfde dag nog schriftelijk ingediend bij Ecowerf. Ecowerf heeft zich via mail aan betrokken klager verontschuldigd voor deze vervelende situatie. Hoewel de medewerker niet het idee had dat hij onvriendelijk is geweest, werden de verwachtingen rond klantvriendelijkheid wel met hem doorgenomen. Daarnaast werd hij er ook op gewezen zeker de nodige aandacht te hebben voor een goede eerste ontvangst van bezoekers, dit om te vermijden dat zaken verkeerd gesorteerd worden en te garanderen dat bezoekers meteen in de juiste richting worden gestuurd. De doorlooptijd van de klacht bedroeg 6 kalenderdagen.

Klacht 2 (24 augustus 2022)

De klacht situeert zich bij de technische dienst en gaat over slechte communicatie met de burgers. Reeds verschillende malen heeft de klager gemaaild en gebeld naar de technische dienst met vraag om graskanten af te maaien maar er kwam geen antwoord. Na contact met de milieudienst heeft men toch een antwoord bekomen dat er een nieuwe leverancier werd aangeduid die de streek nog niet zo goed kent en nog moet passeren.

Deze klacht werd intern behandeld. De aannemer heeft het werk niet goed uitgevoerd en werd daar ook op gewezen.

Niet geregistreerde klacht

In het afgelopen jaar zijn er tal van meldingen geweest over de werking van de dienst burgerzaken met betrekking tot de bereikbaarheid. Deze meldingen werden via diverse kanalen overgemaakt en aan de betrokken inwoners is er duiding gegeven van de problemen waarmee we op deze dienst werden geconfronteerd. Ondertussen zijn er ook de nodige organisatorische maatregelen genomen om de dienstverlening terug te verbeteren.

Hoewel er in deze nooit iemand formeel een klacht heeft ingediend menen we dat een vermelding in ons jaarverslag aangewezen is.

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 twee klachten werden ingediend via de klachtenmail.

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
- ✓ Intern werden de nodige afspraken gemaakt voor de vlotte opvolging van meldingen en klachten waarbij naast het oplossen van het dossier ook de terugkoppeling een belangrijk aandachtspunt is.
- Aanpassing klachtenprocedure in de kwaliteitshandboeken/huishoudelijke reglementen

De klachtenprocedure in de bestaande kwaliteitshandboeken en huishoudelijke reglementen werden reeds aangepast bij de dienst voor onthaalouders. Voor de andere diensten van het lokaal bestuur zal er nagegaan worden welke acties er moeten en kunnen ondernomen worden.

- 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.

- ✓ Gelet op het beperkt aantal klachten wordt dit overleg in onze organisatie beperkt tot éénmaal per jaar in het kader van het opstellen van dit jaarverslag.
- Bekendmaking aan de bevolking

De klachtenprocedure zal via de diverse infokanalen van het lokaal bestuur verder kenbaar worden gemaakt.

MELDINGEN 2022

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 2022 zijn er via het e-klachtenformulier op de website 35 klachten ontvangen die werden geklasseerd onder meldingen.

De meeste meldingen hadden betrekking op terugkerende thema's:

- Welzijn: 1 (huisartsenwacht dienst)
- Milieu: 3 (website en toegang recyclagepark – hakselronde)
- Ruimte: 11 (nieuwe straatverlichting – straatveger – sluikestort Knollebol – vandalisme Vogelzang – info Lozenhoekstraat – wegdek Bremstraat – houten bankje Voetweg 65 – vervanging Laurierplanten – wegenwerken Den Bussel – ruimen beek Bosduifweg – riolering Haachtsebaan)
- Omgeving: 2 (werken Colruyt – voortuin)
- Duurzaamheid: 2 (verkeersplan Nachtegalendreef – stof Kempervendreef)
- Mobiliteit: 5 (dienstverlening De Lijn – speelstraat Lozenhoek (3 x) – oversteekplaats Haachtsebaan/Piervenshoek)
- Burgerzaken: 2 (op afspraak – afspraak)
- Communicatie: 7 (lawaaihinder Putsebaan – lawaaihinder Vossekot (3 x) – geluidsoverlast molenfeesten – schaatsbaan – website Den Bussel)
- Allerlei: 2 (postbedeling – drankenhandel sporthal)

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

Keerbergen, januari 2023

Rapportage Klachtenbehandeling Kontich voor Vlaamse Ombudsdienst

JURIDISCH KADER

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 klachtenbehandelaar aangesteld en werd een algemeen klachtenreglement inzake klachtenbehandeling opgesteld en goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad op 19/6/2017, in de raad voor maatschappelijk welzijn van 26/6/2017 en de raad van bestuur van het AGB van 19/9/2017.

Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente, het OCMW en het AGB van Kontich kan een klacht indienen.

SAMENWERKING VLAAMSE OMBUDSDIENST

Lokaal bestuur Kontich keurde op 19/9/2022 een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst goed voor zijn klachtenbehandeling. 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 2022

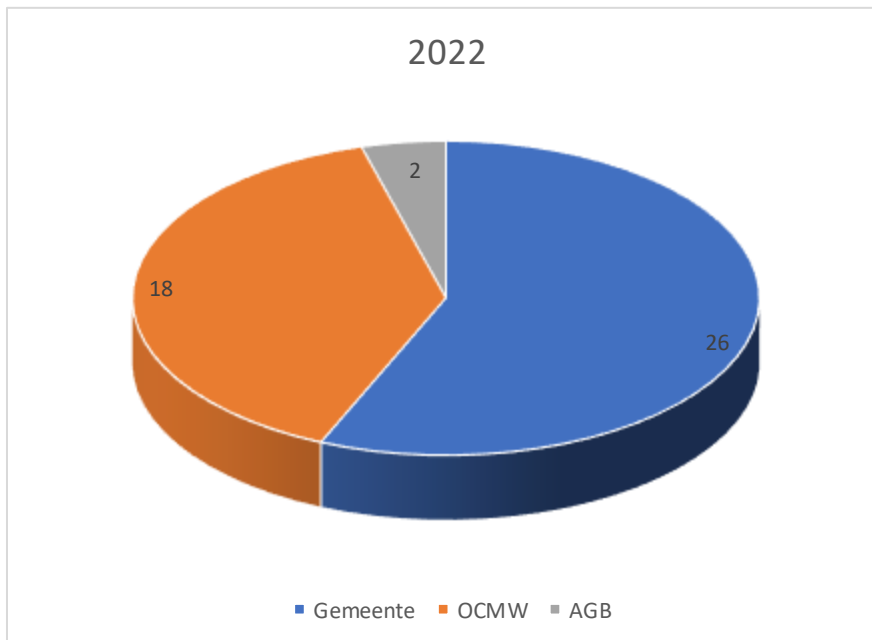
Bij de klachtenrapportage bespreken we enkel de klachten die bij de klachtenbehandelaar en bij de verantwoordelijke van Burger en Welzijn terecht kwamen.

Met de klachten – meldingen die rechtstreeks bij diensten gebeurden, zonder dat ze doorgestuurd werden aan het centrale klachtenbehandelingpunt, is geen rekening gehouden.

Ook de klachten die rechtstreeks bij leden van het College van Burgemeester en Schepenen gebeurden, werden niet mee verwerkt.

Over welke entiteit:

In 2022 kwamen er 28 dossiers tot bij de klachtenbehandelaar betreffende Gemeente (26) en AGB (2). Bij de verantwoordelijke van Burger en Welzijn waren dat 18 klachten.



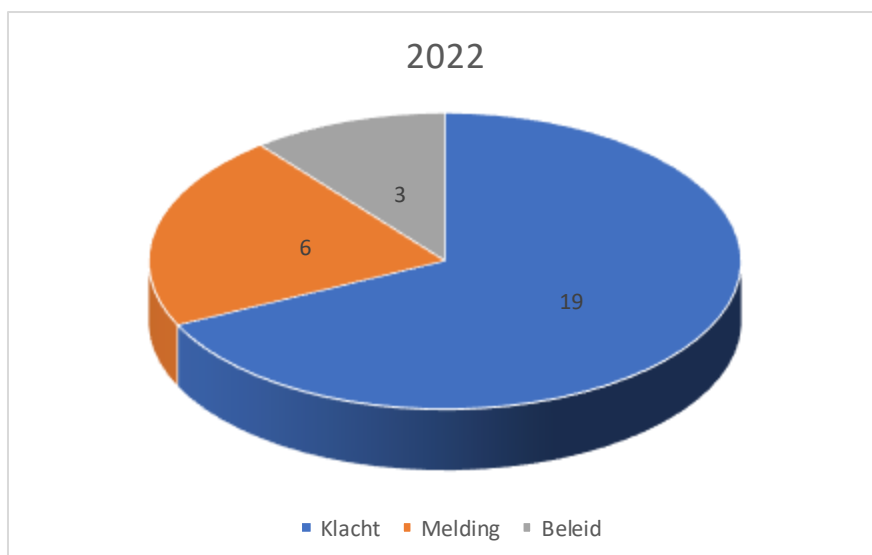
Klachten Gemeente en AGB

Wat betreft de klachten van Gemeente en AGB deden we volgende vaststellingen:

-Aantallen

Het betreft 19 klachten, 6 meldingen en 3 beleidsitems.

Beleidsitems worden rechtstreeks naar de betreffende schepen doorgestuurd. Hij handelt die ook af.



-Onderwerp:

Wij stellen vast dat er geen uniform categoriseringssysteem bestaat.

Klachten zijn dikwijls een combinatie van verschillende domeinen. Indelen is dan ook moeilijk.

Wij maakten volgende categorieën

Werking – producten

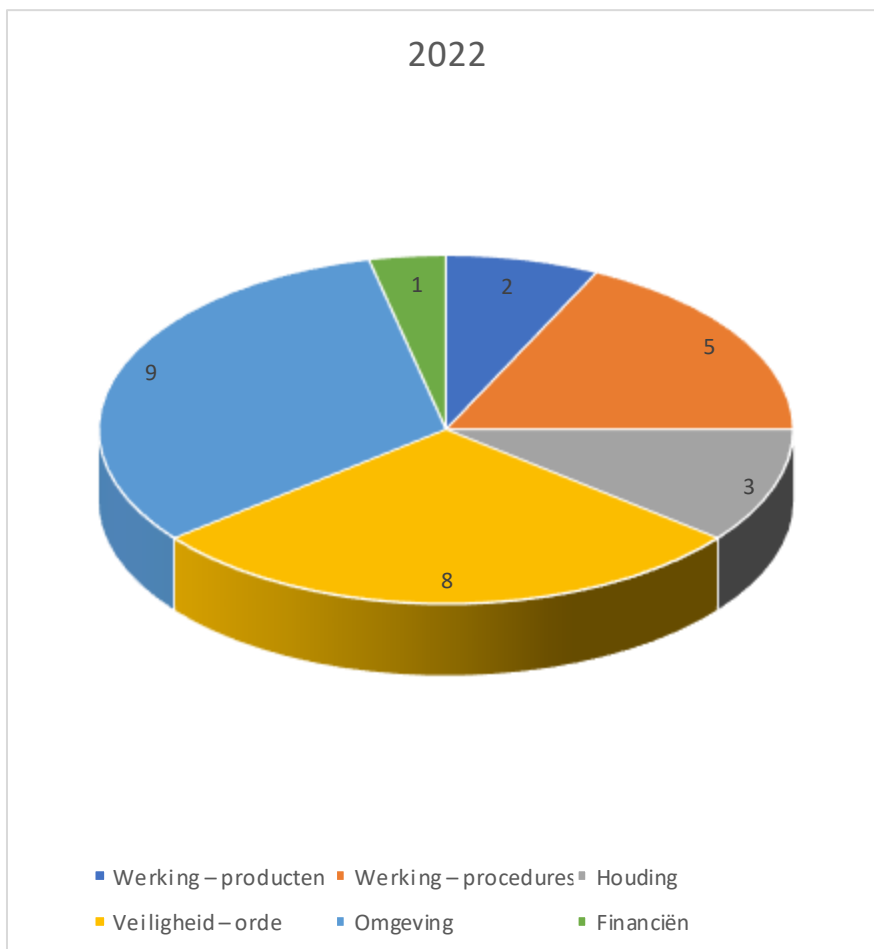
Werking – procedures

Houding

Veiligheid – orde

Omgeving

Financiën

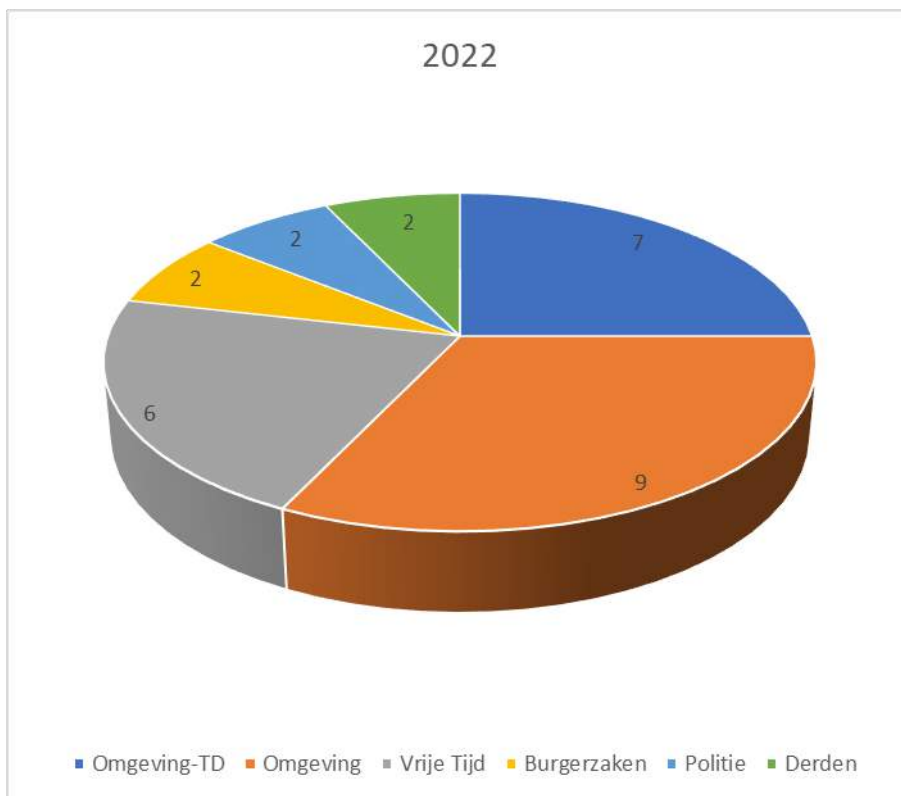


-Betrokken diensten:

De 28 klachten hadden uiteraard betrekking op verschillende diensten. Hierin maakten we deze categorieën:

Wij maakten volgende categorieën

- Omgeving - TD
- Omgeving
- Vrije Tij
- Burgerzaken
- Politie
- Derden



-Blijkt dat het vooral de publieksdiensten (loketdiensten – straatdiensten – groendienst) zijn waar er klachten en meldingen van komen. Uiteraard lopen zij meer in de kijker, wat hun kans aanzienlijk verhoogt.

-Afhandeling:

Na afhandeling van de klachten, kregen wij geen reacties meer van de indiener. Wij gaan er dan ook van uit dat het bezorgde antwoord voldoening gaf.

Voor zover wij weten, werden er ook geen beroepszaken bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend.

-Opvolging:

“Elke klacht is een gratis advies is tot verbetering” is de vertrekstelling bij onze klachtenbehandeling. Daarom is het nuttig om te bekijken wat de uiteindelijke resultaten zijn. Echter niet bij elk dossier komt een verbetersuggestie op het voorplan.

	Met verbetersuggestie	Zonder verbetersuggestie
2022	11	17

De verbeteringsuggesties gingen over volgende zaken:

- Intensiever politietoezicht
- Reparatie zak glascontainer
- Bespreking situatie in verkeerscel (x2)
- Aanpassing draaiboek kermissen
- Afspraken correct afstemmen van communicatie van zwembadpersoneel
- Verbetering opvolgsysteem mails (jeugddienst + sluikstort)
- Beter opvolgen wegenwerken
- Opzetten controle op betaalsystemen
- Aanpassing draaiboek veegplan
- Herplaatsen vuilbakje

Al deze zaken werden uiteindelijk door de betrokken diensten opgepakt en zo nodig uitgewerkt. Wel stellen wij vast dat er geen concreet opvolgsysteem ter beschikking is. Het ontbreekt hiervoor tevens aan de nodige middelen en personeel om dit effectief te realiseren, indien het aantal dossiers moest toenemen.

Klachten OCMW

-Aantal en indeling:

		2022
Kinderdagverblijven	't Brugske	2
	't Wisterke	4
Totaal		6
Zorg & Gezondheid	Thuiszorg	8
	SGOG	2
	Gezel	1
Totaal		11
Sociale dienst		1
Algemeen totaal		18

-Vaststellingen:

Deze cijfers staan los van de beroepen op de beslissingen van het BCSD.
Deze klachten worden allen opgevolgd door de verantwoordelijke van Burger en Welzijn.
Er is geen onderscheid gemaakt tussen klachten van 1^{ste} of 2^{de} niveau.
Afhandeling van de klachten gebeurt hoofdzakelijk persoonlijk (individueel of telefonisch)
Er zijn geen klachten over SGOG van de medewerkers naar de gebruikers.
Bij geen enkel van deze klachten was er een noodzakelijke verbeteringsuggestie.

Voorwoord

Volgens artikel 303 van het decreet over het 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 lokaal bestuur Kortenberg een klachtencoördinator aangesteld die in die hoedanigheid onafhankelijk van de diensten functioneert en rechtstreeks aan de gemeenteraad en aan de raad voor maatschappelijk welzijn rapporteert. Sinds 2 september 2019 hebben de gemeente en het Welzijnshuis (OCMW) van Kortenberg een samenwerkingsovereenkomst 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. De samenwerkingsovereenkomst werd per 1 september 2022 vernieuwd.

In navolging van artikel 302 van het decreet over het lokaal bestuur heeft gemeentebestuur Kortenberg een reglement inzake klachtenbehandeling. Klachten kunnen op basis van dit reglement schriftelijk worden ingediend, bij voorkeur via een webformulier 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.

Een klacht is een 'manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie'.

Klachtenbeeld

Klachten

Gemeente

- 17 klachten die behandeld werden door de dienst Omgeving (Milieu, Ruimtelijke Ordening, Duurzaamheid):
 - 2 vragen over niet ontvangen afvalkalenders en hoe een nieuwe kan bekomen worden (toegelicht)
 - 1 klacht over plaatsing en netheid van en rondom kledingcontainers (toegelicht)
 - 1 klacht over overlast door achtergelaten afval en hondenpoep (sensibilisering / controle)
 - 1 klacht over leegstand en algemene veiligheid (handhaving)
 - 1 klacht over overlast door ratten (ongegrond)
 - 5 klachten over bezorgdheid om veiligheid door honden (handhaving)
 - 1 klacht over paardenuitwerpselen (handhaving)
 - 1 klacht over waterverbruik bij nakend watertekort (ongegrond)
 - 1 klacht over geluidsoverlast door luchthaven (ongegrond)
 - 1 klacht over gebrek aan antwoord bij omgevingsvergunning (ongegrond)
 - 1 klacht over overlast door bladval en vraag over plaatsing tuinhuis (ongegrond)
 - 1 klacht over geluidsoverlast door werkzaamheden bij burens en vraag naar vergunning (handhaving)
- 4 klachten waarbij de klachtencoördinator tussenkwam, waarvan

- 2 klachten waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is (vraag om informatie, melding)
- 2 klachten die als onontvankelijk werd geregistreerd (niet in het Nederlands en/of andere beroepsmogelijkheden)
- 19 klachten die behandeld werden door de dienst Wegen & Groen:
 - 4 klachten over slechte staat wegdek (werken uitgevoerd)
 - 1 klacht over gebrekkig herstel wegdek (werk uitgevoerd)
 - 8 klachten over gebrekkig groenonderhoud (werken zelf of door aannemer uitgevoerd, 2 na controle ongegrond, 1 privé-eigenaar aangesproken)
 - 1 vraag naar herstel van beschadigde signalisatie (uitgevoerd)
 - 2 klachten over vermoeden van zinloos snoeien (ongegrond)
 - 1 klacht over vermoeden van schade na veegactie (ongegrond)
 - 1 klacht over gebrekkig onderhoud kerkhof (werk uitgevoerd)
 - 1 klacht over gebrekkig onderhouden rioolkolken (werk uitgevoerd)
- 24 klachten die behandeld werden door de dienst Mobiliteit:
 - 1 klacht over ontvangen parkeerretributie en 2 vragen naar invoeren bewonerskaart (ongegrond)
 - 1 klacht over verkeersveiligheid aan speelbos (sensibilisering / handhaving)
 - 1 klacht over onveiligheid door foutparkeren en achtergelaten voorwerpen (ongegrond)
 - 2 klachten over verkeersonveiligheid door onterecht doorkomend verkeer (1 ongegrond en 1 onderzoek)
 - 1 klacht over onvriendelijkheid bij schoolstraat (begrip / opgenomen met vrijwilliger)
 - 2 klachten over schoolstraat (onderzoek)
 - 1 klacht over verkeersveiligheid door gebrek aan voetpad (sensibilisering)
 - 1 klacht over signalisatie en bushalte aan privé-inrit (ongegrond)
 - 1 klacht over parkeerverbod door wegenwerken (toegelicht)
 - 2 klachten over te hoge snelheid in een straat (aanpassing signalisatie en handhaving)
 - 1 klacht over vergroening voetpad, maar door gebrekkig groenonderhoud verkeersonveilige situatie voor voetgangers (werken uitgevoerd)
 - 1 klacht over fietsveiligheid op weg naar school (sensibilisering / handhaving)
 - 2 klachten over verkeersveiligheid in de schoolomgeving (handhaving en onderzoek)
 - 1 klacht over fietsveiligheid door omrijdende autobestuurders (onderzoek)
 - 1 klacht over opvolging aanvraag inname openbaar domein (ongegrond)
 - 1 klacht over opvolging aanvraag ontheffingsvergunning (ongegrond)
 - 1 klacht over proefproject verkeersmobiliteit (ongegrond)
 - 1 klacht over onveilig doorkomend busverkeer (onderzoek)
 - 1 klacht over reden van en gevraagde gegevens bij ontheffingsvergunning (toegelicht)
- 5 klachten die behandeld werden door de dienst Ondernemen:
 - 2 klachten over gebrekkig onderhoud van de stoep en afvaloverlast door een Kortenbergse ondernemer (besproken met ondernemer)
 - 1 klacht over Kortenbergse ondernemer die aan minderjarigen verslavende middelen zou verkocht hebben (besproken met ondernemer en controle-instanties)
 - 1 klacht over geur- en verkeershinder door ambulante handelaar (onderzoek en handhaving)
 - 1 klacht over geluids- en verkeershinder door Kortenbergse ondernemer (besproken met ondernemer en handhaving)
- 3 klachten die behandeld werd door de dienst Sport:
 - 1 klacht over sproeien van voetbalvelden bij nakend watertekort (ongegrond)
 - 1 klacht over veiligheid en hygiëne van sportaccommodatie (werken uitgevoerd)
 - 1 klacht over schade aan sportinfrastructuur en onveilige situatie (werken uitgevoerd)

- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Burgerzaken: over ontevredenheid over de procedure afleveren internationale reispassen (excuses)
- 2 klachten die behandeld werd door de dienst Onderwijs: ontevredenheid over busmaatschappij voor zwemvervoer en uitstappen (onderzoek)
- 1 klacht die behandeld werd door de jeugddienst: gebrekkige veiligheid speeltuig (ongegegrond)
- 1 klacht die behandeld werd door de bibliotheek: over het niet uitleenen van een gereserveerd boek (ongegegrond)
- 9 klachten die behandeld werd door de dienst Infrastructuurprojecten:
 - 1 klacht over afkalving van een beek op privédoemein (uitgeklaard)
 - 1 klacht over schade aan privédoemein na infrastructuurwerken (uitgevoerd door aannemer)
 - 1 klacht over achterstelling deelgemeente t.o.v. andere deelgemeenten wat infrastructuurprojecten betreft (toelichting)
 - 1 klacht over weigering vergunning rioolaansluiting en vraag tot terugbetaling onkosten (ongegegrond)
 - 3 klachten over gebrekkige communicatie rond infrastructuurwerken (toelichting)
 - 1 klacht over verzakking voetpad na infrastructuurwerken (onderzoek)
 - 1 klacht over blokkering privédoemein tijdens werkzaamheden (excuses)
- 4 klachten die behandeld werden door de dienst Evenementen:
 - 3 klachten i.v.m. gebrek aan parkeermogelijkheden wegens samenvallende evenementen
 - 1 klacht i.v.m. geluidsoverlast door evenement (ongegegrond)
- 20 klachten overgemaakt aan derden:
 - 3 aan EcoWerf (2 i.v.m. afvalophaling, 1 i.v.m. klantvriendelijkheid containerpark)
 - 2 aan Agentschap Wegen en Verkeer: i.v.m. groenonderhoud haag
 - 2 aan Aquafin (1 i.v.m. blokkeren privédoemein tijdens nutswerken, 1 i.v.m. gebrekkig onderhoud riolering)
 - 2 aan Fluvius (1 i.v.m. gebrekkig opruimen na werken, 1 i.v.m. schade door nutswerken)
 - 1 aan de verantwoordelijke van het Vaccinatiecentrum: i.v.m. opvolging na vergissing van datum (excuses en nieuwe afspraak)
 - 1 aan aannemer (i.v.m. onveiligheid na verschoven afdekplaat tijdens werkzaamheden)
 - 2 aan verzekering (1 i.v.m. schade na stroompanne, 1 i.v.m. schade op privédoemein)
 - 1 aan aangrenzende gemeente (i.v.m. sluijverkeer na proefproject mobiliteit)
 - 4 aan politie HerKo (1 i.v.m. schade door graffiti, 1 optreden politiedienst, 1 i.v.m. foutparkeren, 1 i.v.m. dierenwelzijn)
 - 2 aan Telenet (1 i.v.m. telecommunicatieleidingen op de grond na stormweer, 1 i.v.m. gebrekkige uitvoering nutswerken)

Welzijnshuis (OCMW)

- 1 klacht over medeburger die onterecht financiële steun zou ontvangen (onderzoek)
- 1 klacht over gebruikte foto bij oproep naar vrijwilligers (ongegegrond)

Via Vlaamse Ombudsdienst

- 1 klacht over gebrekkig onderhoud voetweg (behandeld door dienst Wegen en Groen)

Klachtenkanalen

De gebruikte kanalen via dewelke klachten de gemeente bereikten zijn:

1. E-mail: 73
2. Klachtenformulier op de gemeentelijke website kortenberg.be: 37
3. Brief: 0
4. Telefoon: 0 (klacht moet volgens klachtenreglement schriftelijk worden ingediend)

Aanbevelingen en reflecties

- Een belangrijke duiding bij de vermelde aantallen is dat als klacht geregistreerd werden:
 - Een manifeste uiting waarbij geklaagd werd over een door de gemeente al dan niet verrichte handeling of prestatie (definitie in strikte zin), ongeacht via welke weg deze uiting tot bij gemeentebestuur Kortenberg is gekomen,
 - Alle uitingen die verzonden werden via het klachtenformulier op de website of aan klachten@kortenberg.be, ook al betroffen ze inhoudelijk eerder een melding dan een klacht.
- Het grootste deel van de klachten betrof in 2022 ontevredenheid over de leefomgeving: verloederde aanblik of gebrek aan onderhoud van (voet)wegen en pleinen, rommelig ogende straten (door afval of handelszaken of hondenpoep) – wellicht te wijten aan het feit dat de inwoners sinds de coronacrisis meer en meer al wandelend en fietsend hun directe omgeving hebben verkend of woon-werk/schoolverplaatsingen maken en daarbij af en toe problemen vaststelden. 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.
- We stellen een stijging vast in het aantal klachten over verkeersveiligheid en een vermindering in het aantal klachten over het groenonderhoud.
- Een opmerkelijke vaststelling in 2020 (coronaperiode) was dat in de tweede jaarhelft dubbel zo veel klachten werden ingediend als in de eerste jaarhelft. Dat is in 2021 en 2022 niet het geval; de klachten zijn gelijkmatig verspreid over de maanden van het jaar.
- In 2021 en ook in 2022 werd de grootste meerderheid van de klachten via e-mail gemeld. Slechts een derde via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Klachten via brief of telefonisch hebben we niet meer ontvangen. 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.
- We stellen wel een daling vast (van 30% in 2021 naar 20% in 2022) 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 (EcoWerk, politie, nutsmaatschappijen, ...) rechtstreeks contact kunnen opnemen met de derde partijen zonder dat tussenkomst van de gemeente nodig is. De gemeente heeft in 2022 ingezet 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; dit heeft duidelijk vruchten afgeworpen.

1. Inleiding

Een stad staat dicht bij haar inwoners en verzorgt veel dienstverlening en heeft veel klantencontacten. Af en toe loopt het eens fout. Het klachtenrapport bevat een overzicht van de klachten die in 2022 werden geregistreerd en behartigd.

2. Melding of klacht

2.1. MELDING

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

2.2. INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Een melding wordt/is een eerstelijnsklacht 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 onderzoekt de klacht vanuit een objectief standpunt, en bekijkt welke stappen reeds zijn ondernomen, en of er nog ruimte is voor een oplossing.

2.3. DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst neemt het dossier op 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 tweedelijnsklachten.

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

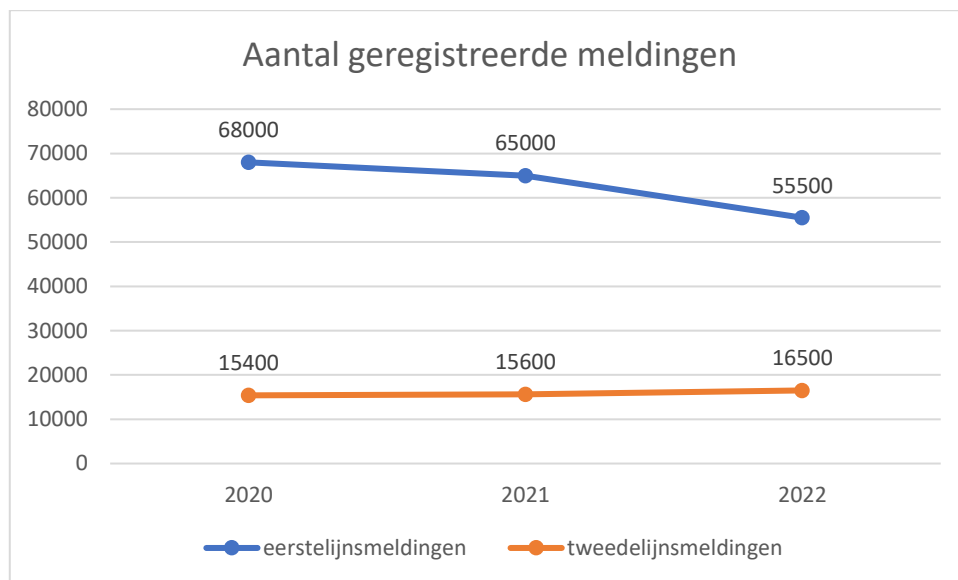
3. Meldingen en klachten in cijfers

3.1 AANTAL MELDINGEN

Onthaalmedewerkers 1777 registreren ieder contact met de inwoner, bezoeker of ondernemer in het Meldpunt. In 2022 werden in **totaal meer dan 72.000 meldingen geregistreerd**.

Daarvan behartigde 1777 meer dan **55.500 eerstelijns meldingen**.

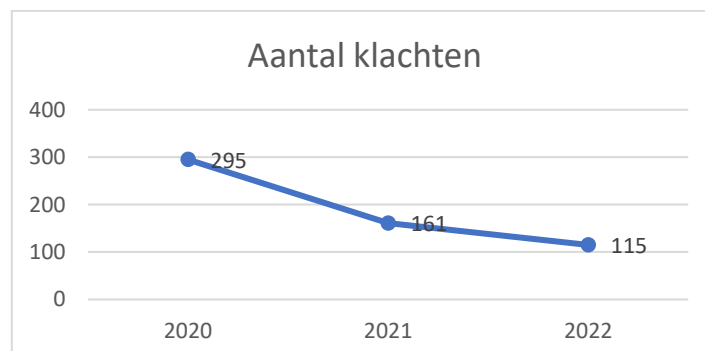
In 2022 maakte het Meldpunt 1777 **16.500 tweedelijns meldingen** aan. Voor deze meldingen is er een tussenkomst nodig van deskundigen binnen een stadsteam of meldingen die bestemd zijn voor een partner van Stad Kortrijk (bijv. IMOG, PZ Vlas, ...)



BRON: TOPDESK KORTRIJK

3.2 AANTAL KLACHTEN

115 van de meldingen werden als klacht beoordeeld. Dit is ongeveer 30% minder dan vorig jaar (161 klachten in 2021). De daling is waarschijnlijk toe te schrijven aan het correcter registreren van een melding als klacht.



Bron: Topdesk Kortrijk en dossiers interne klachtenbehandelaar

Een juiste registratie van de soort meldingen is een aandachtspunt. Zo zijn sommige meldingen die als klacht geregistreerd werden, eerder toch een eerstelijnsmelding.

Zo werden dit jaar o.a. een aantal aangiftes van schadegevallen als een klacht gecatalogeerd.

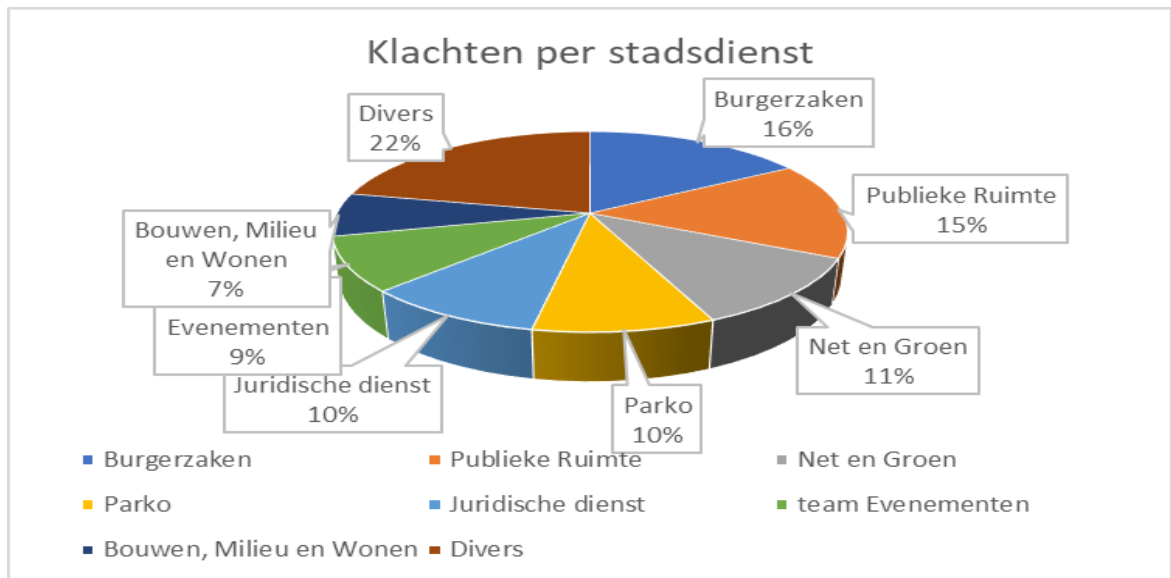
Weliswaar is het allerbelangrijkste dat we zowel bij een melding als een klacht zo snel mogelijk aan de slag gaan en de burger een oplossing aanreiken of antwoord bieden.

50 klachten werden via het meldpunt rechtstreeks toegewezen aan de **stadsteams** die een oplossing zochten (zonder tussenkomst van de interne klachtenbehandelaar).

In **65 gevallen** werd de klacht bezorgd aan de **interne klachtenbehandelaar**. Quasi alle meldingen kwamen door via de Vlaamse ombudsman die rechtstreeks gecontacteerd werd. In deze gevallen schatte hij in dat het over een eerstelijnsmelding ging die in eerste instantie beter door de interne klachtenbehandelaar verwerkt werd.

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

3.3 KLACHTEN ONDERVERDEELD PER STADSDIENST



Bron: Topdesk Kortrijk en dossiers interne klachtenbehandelaar

- 19 klachten handelden over de dienstverlening van **Burgerzaken**. Het overgrote deel van de klachten ging over de hele drukke zomerperiode (uitzonderlijk veel aanvragen reispassen en kids-ID's) waardoor de agenda's overvol zaten. Overige klachten waren: niet akkoord met een beslissing, een onvriendelijk contact of taalgebruik aan de balie.
 - Voorbeeld: Na corona, lockdowns en isolement wilden velen graag opnieuw op reis. Omdat er 2 jaar weinig gereisd werd, was het aantal vervallen reispassen vele keren hoger dan normaal. De vraag was overweldigend. Ook de dochter van Bert (fictieve naam) wilde op reis. Hij probeerde op 20/06 via het onlineplatform nog een afspraak te versieren, maar de aanvraag kon pas op 27/06 waardoor een spoedprocedure zich mogelijks opdrong. Bert stuurde een mail aan de Vlaamse ombudsman... Die gaf de mail door aan de interne klachtenbehandelaar van de stad.
 - Bert werd gecontacteerd en de situatie werd ingeschat. De gegevens van de dochter werden genoteerd. Na annulatie van een andere afspraak werd Bert kort daarop gecontacteerd waardoor dochterlief tijdig kon langskomen en met een gerust hart op reis kon gaan zonder spoedprocedure.

- **Publieke ruimte** behandelde 18 klachten vooral in verband met slechte staat van voetpaden, problemen op gemeentewegen of met rioleringen.
 - Voorbeeld: meneer Debeer (fictieve naam) is een fervent fietser. Hij houdt er niet van om afgeremd te worden door fietspaaltjes en wil dat de infrastructuur op verschillende plaatsen wordt aangepakt en gewijzigd. Uitleg en toelichting over het nut houden voor hem geen steek. Hij las trouwens in het Vademecum Fietsvoorzieningen dat paaltjes best niet geplaatst worden en zeker niet op die manier. Hij houdt het vademecum als slag om de arm om zijn gelijk te halen. Hij is niet akkoord met de visie van de stad. Na verschillende gesprekken en toelichting nodigt het betrokken team meneer Debeer uit om ter plekke de situatie te beoordelen en visueel toe te lichten wat het belang en nut is. Na het bezoek is meneer Debeer vol lof over die fietspaaltjes.

- 13 klachten werden in 2022 overgemaakt aan **Net en Groen**. De inhoud van deze klachten gaat hoofdzakelijk over het groenonderhoud (bomen en onkruid) en dienstverlening op het recyclagepark (op afspraak of geen toegang voor lichte vracht).
 - Voorbeeld: Jan en Mieke (fictieve namen) wonen dicht bij een publieke parking waar veel bomen staan. Voor de veiligheid wordt de parking geregeld bladvrij gemaakt. Gezien de omvang van het werk passeert het team Net en Groen wekelijks 's morgensvroeg (als de parking nog vrij is) met een bladblazer. Jan had vanuit zijn venster nogal kortaf de betrokken medewerker toegeschreeuwd alsook een mail overgemaakt aan de Vlaamse ombudsman om zijn ongenoegen te uiten over het vroege uur. De Vlaamse ombudsdienst schatte de klacht als een eerstelijnsklacht in.
 - Na overleg met meneer en het betrokken team werden de plooiën glad gestreken. Er werd afgesproken dat het team twee keer per week zou langsgaan om de parking te reinigen zodat er later kon gestart worden met de bladblazer. Met Jan werd afgesproken dat hij medewerkers die gewoon hun opdracht uitvoerden niet de huid vol zou schelden, maar bij problemen op een rustige manier contact zou opnemen via 1777 om te bekijken hoe we eventuele problemen konden oplossen.

- Er werden 11 meldingen als klacht geregistreerd voor de behandelaarsgroep **Parko**. Dit gaat voornamelijk over betwistingen over naheffingen. Daarnaast nog individuele klachten over fietsparkeerplaatsen, over bewonersparkeerplaatsen of over de service.

- Voor de **Juridische dienst** werden vooral schadegevallen als klacht geregistreerd. Daarop een paar uitzonderingen, bv. een discussie over een ontwerp en een klacht over gasboetes. In totaal gaat het over 11 situaties.

- 10 klachten gingen meestal over lawaaioverlast en frustratie over de doorgang/passage naar aanleiding van een evenement. Deze klachten werden toegewezen of in samenspraak met het **team Evenementen** aangepakt.

- **Bouwen, Milieu en Wonen** kreeg 8 klachten merendeel over vergunningen en overschrijden lawaainormen.

- 25 klachten zijn gecategoriseerd onder de groep **Diversen**. Telkens een beperkt aantal klachten waren bestemd voor diensten zoals Minder hinder, De Warande, OCMW, Sport, VAXPO, Wijkcentrum, Financiën. Ook de klachten die voor externe organisaties waren zijn hierin begrepen.

3.4 DE GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD VAN KLACHTEN BIJ DE INTERNE OMBUDSDIENST

De gemiddelde doorlooptijd van een klacht bij de interne ombudsdienst bedroeg **28,6 dagen** in 2022. Uiteraard worden klanten veel sneller gecontacteerd. In die doorlooptijd wordt geluisterd naar de klant, wordt contact opgenomen met betrokken diensten, worden klanten tussentijds gebriefd (indien nodig meerdere keren) en wordt er tot een definitieve afronding en antwoord gekomen. 6 klachten zijn nog lopende (vooral klachten van de loop van december 2022).

In de toekomst willen we graag van alle klachten een beeld kunnen geven wat de doorlooptijd betreft.

4. Verbetervoorstellen en actiepunten voor 2023

1. Communicatie, communicatie en communicatie

Communicatie in al zijn vormen heeft een enorme impact op de dienstverlening. Duidelijk, tijdig, transparant en omstandig communiceren is een sleutel tot succes (en het vermijden van meldingen en klachten).

Een goede communicatie geldt ook voor de behandeling van klachten en meldingen. Binnen het traject 'Optimalisatie van het Meldpunt' besteden we in 2023 de nodige tijd aan de procesflow, de communicatie, alsook aan de opvolging en wijzigen van statussen binnen iedere melding. Ook tussentijds een stand van zaken doorgeven kan ergernis vermijden.

2. Omgaan met klachten is voor sommige medewerkers een uitdaging. Het bezorgt een zekere angst. Een klacht wordt soms te weinig gezien als een opportuniteit om dienstverlening te verbeteren. Door **opleiding** willen we **omgaan met klachten** binnen onze organisatie verbeteren. We ondersteunen onze medewerkers in het behandelen van klachten.
3. We merken dat de interpretatie over de **definitie van een melding of een klacht** verschilt van persoon tot persoon en van dienst tot dienst. In 2023 willen we die definitie scherp stellen zodat er een meer eenduidige benadering is.
4. We willen een beter zicht krijgen op de **doorlooptijden** van meldingen en klachten. Een snelle en efficiënte behandeling van meldingen en klachten is immers cruciaal. Ook de rapportage waardoor opvolging van meldingen en klachten gemakkelijker en doorzichtiger wordt willen we in 2023 aanpakken.

1 januari 2023

KLACHTENBEHANDELING – JAARRAPPORT 2022

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 2022 werden in totaal 29 klachten geregistreerd.

3 klachten werden via mail ingediend en 26 klachten via het klachtenformulier dat raadpleegbaar is op de gemeentelijke website.

Klacht nr. 1

Een inwoner klaagt over de geurhinder in Dokter Jean Vercouilliestraat die ontstaan is sinds de start van de bodemsaneringswerken op de NMBS ter hoogte van Merelbeke-station.

In antwoord op deze klacht wordt aan betrokkene per e-mail gemeld dat de klacht werd overgemaakt aan Infrabel (opdrachtgever) en de stad Gent (toezichhoudende overheid).

Klacht nr. 2

Een inwoner klaagt over de aanpak bij de inschrijvingen op dinsdag 1 maart 2022 van het kleuterkampje "knikkende knieën en klotsende oksels" dat georganiseerd werd in de krokusvakantie door de jeugdendienst van gemeente Melle. De kleutertjes werden volgens klager aan hun lot overgelaten.

Er wordt door een medewerker van de jeugddienst via e-mail geantwoord dat men erkent dat het de betrokken ochtend druk was aan de inschrijvingen en dat enkele kinderen het moeilijk hadden, maar dat de medewerkers hun uiterste best deden om de kleutertjes op hun gemak te stellen.

Klacht nr. 3

Een inwoner van een serviceflat dient een klacht in over het wassen van zijn kledij en de telefonische bereikbaarheid van OCMW Melle.

Wat betreft het wassen van de kledij wordt er geantwoord dat dit een extra service is en dat OCMW Melle de uitvoering niet kan garanderen bij afwezigheid van de poetsvrouw.

Wat betreft de telefonische bereikbaarheid wordt geantwoord dat het OCMW Melle kampte met personeelwissels en personeelsuitval waardoor er telkens nieuwe mensen dienden te worden opgeleid. Ook waren er problemen met de telefooncentrale. Deze werden doorgegeven aan de betrokken firma.

Klacht nr. 4

Een inwoner dient klacht in via de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij geen reactie gekregen heeft op zijn vraag van 22 februari 20232 betreffende de geluidsoverlast afkomstig van stationair draaiende locomotieven.

De omgevingsambtenaar milieu heeft gemeld dat er reeds diverse stappen ondernomen werden, maar dat ze een antwoord van de NMBS afwachtte. Ze zal in de toekomst trachten frequenter een stand van zaken te geven.

Klacht nr. 5

Een inwoner klaagt over de foutieve informatie op de verbodsborden die geplaatst werden in de Schauwegemstraat. Ook werden deze borden niet enkele dagen op voorhand geplaatst.

De mobiliteitsambtenaar antwoordde dat de opmaak van de verkeersborden op voorhand werd uitgevoerd en dat de oorspronkelijke startdatum van de werken werd aangebracht. De aanvangsdatum werd naar aanleiding van deze klacht afgeplakt.

Klacht nr. 6

Een inwoner klaagt over de geluidshinder naar aanleiding van een feestje/festival op 7 mei 2022 in de Varingstraat te Melle.

De betrokken inwoner werd telefonisch gecontacteerd om de klacht te bespreken. De politie werd ingelicht en er zal bij eventuele toekomstige events hiermee rekening worden gehouden.

Klacht nr. 7

Een inwoner dient klacht in over zijn herhaaldelijke vraag tot het snoeien of rooien van de eik die pal voor zijn woning staat.

De omgevingsambtenaar milieu antwoordde dat het standpunt van het college van burgemeester en schepenen zou worden opgevraagd in de zitting van 5 juli 2022.

Klacht nr. 8

Een inwoner dient klacht in over geluidsoverlast die ontstaan is sinds de opening van het zomerterras in de Wezenstraat.

De betrokken inwoner reageerde niet op het voicemailbericht en e-mail d.d. 27 juni 2022 om dit verder te bekijken.

Klacht nr. 9

Een inwoner dient een klacht in over 2 parkeerretributies die hij ontvangen heeft.

De mobiliteitsambtenaar antwoordde per e-mail dat de 1^e boete wel degelijk betaald dient te worden en dat de 2^e boete zal worden geschrapt.

Klacht nr. 10

Een inwoner klaagt over het zware vrachtverkeer dat via de Brusselsesteenweg de Tuinstraat inrijdt.

De mobiliteitsambtenaar meldde per e-mail dat hij de situatie ter plaatse zal bekijken.

Klacht nr. 11

Een inwoner klaagt over het onderhoud van het graspleintje in het Hoveniershof.

De werkleider antwoordde per e-mail dat de technische uitvoerende dienst reeds is langsgeweest om het onderhoud uit te voeren.

Klacht nr. 12

Een inwoner dient klacht in over het krijgen van 3 parkeerboetes. Betrokkene beschikt over een geldige bewonerskaart. Er werden door de inwoner meerdere e-mails verstuurd naar CityParking, dit echter zonder gevolg.

De mobiliteitsambtenaar stuurde haar een e-mail met de melding dat er op er haar adres 2 geldige bewonerskaarten gekend zijn en hij verduidelijking zal vragen aan CityParking.

Klacht nr. 13

Een medewerker van de firma Logisol Pro stuurt een e-mail dat ten gevolge van wegenwerken de brandcentrale defect was.

Het afdelingshoofd van de technische dienst antwoordde per e-mail dat de firma een schadedossier dient op te starten via de eigen verzekering.

Klacht nr. 14

Een inwoner dient een klacht in over de verschillende vrachtwagens die parkeren op de parking van de NMBS aan de Sint-Franciscus basisschool.

De mobiliteitsambtenaar meldde per e-mail dat de parking wel geschikt is voor vrachtwagens, dit in tegenstelling tot parkeren op straat en dat hij de situatie ter plaatse zal gaan bekijken omdat de vrachtwagens langs smalle straten en gevaarlijke kruispunten moeten.

Klacht nr. 15

Een inwoner klaagt over het eigen leefloon, het leefloon van de partner, de installatiepremie en de wijzing van maatschappelijk werker.

De hoofdmaatschappelijk werker meldde per e-mail dat het eigen leefloon niet vroeger kon worden uitbetaald gezien de partner de periode voor de uitbetaling aan het werk was en dat er voor de periode van april 2022 tot en met mei 2022 geen leefloon aan de partner uitbetaald werd aangezien er voor deze periode geen inschrijvingsbewijs bij de VDAB teruggevonden werd. Bijkomend werd aan de inwoner medegedeeld dat de installatiepremie enkel wordt toegekend aan mensen die de hoedanigheid verliezen van dakloze.

Klacht nr. 16

Een inwoner klaagt erover dat de Battmobiel al een week staat op te laden. De laadpaal wordt op die manier geblokkeerd voor andere gebruikers. De mobiliteitsambtenaar is ter plekke geweest om dit probleem op te lossen.

Klacht nr. 17

Een inwoner dient klacht in over de herhaaldelijke snelheidsovertredingen in de Wezenstraat. De mobiliteitsambtenaar nam mondeling contact op met de desbetreffende inwoner.

Klacht nr. 18

Een inwoner klaagt erover dat OCMW Melle niet bereikbaar is als de onthaalmedewerker niet aanwezig is en dat de werking van de mindermobielencentrale hierdoor bemoeilijkt wordt.

De hoofdmaatschappelijk werker antwoordde per e-mail dat de onthaalmedewerker regelmatig afwezig is geweest, het beschikbare personeel alles in het werk stelt om in de permanentie te voorzien en dat er bijkomend problemen zijn geweest met de telefooncentrale. De inwoner wordt uitgenodigd om over de werking van de mindermobielencentrale rond de tafel te gaan zitten.

Klacht nr. 19

Een inwoner dient een klacht in over een lindeboom die heel groot wordt. Het wortelgestel van de boom zorgt ervoor dat het voetpad en de oprit van de woning naar omhoog worden geduwd.

De omgevingsambtenaar milieu nam telefonisch contact op met betrokkene. Bijkomend wordt aan de technische uitvoeringsdienst gevraagd om de situatie ter plaatse te gaan bekijken.

Klacht nr. 20

Een inwoner klaagt erover dat de afwateringsgracht tussen de Lindestraat en Van Laetestraat overwoekerd is met bramen, riet en jonge boompjes.

Het afdelingshoofd van de technische dienst meldde per e-mail dat dit een private gracht is die in 2009 eenmalig door de gemeente werd opgeruimd.

Klacht nr. 21

Een inwoner klaagt erover dat er na betaling van € 7,50 geen stickers voor de groencontainers afgeleverd werden door de automaat.

Een medewerker antwoordde per e-mail dat de betrokken inwoner, na voorlegging van het betalingsbewijs, de stickers alsnog kan verkrijgen aan de balie van de infodienst.

Klacht nr. 22

Een inwoner dient klacht in omdat de gemeente Melle slecht bereikbaar is om een afspraak te maken.

Een medewerker van de dienst leven en welzijn nam contact op met de inwoner om een afspraak voor het afhalen van een rijbewijs vast te leggen.

Klacht nr. 23

Een inwoner dient klacht in omdat aan de huizen in de Weidelaan het zonlicht volledig onttrokken wordt door hoge bomen.

De omgevingsambtenaar milieu nam telefonisch contact op met de boodschap dat de bomen ver genoeg van de woningen staan en de bomen dan ook niet zullen gesnoeid worden.

Klacht nr. 24

Een inwoner klaagt over een onterechte parkeerretributie.

De mobiliteitsmedewerker antwoordde per e-mail dat hij bij CityParking zal navragen wat er fout is gelopen en dat hij de inwoner op de hoogte zal houden.

Klacht nr. 25

Een inwoner klaagt erover dat naam van haar ex-partner nog vermeld staat op haar eID.

Een medewerker van de dienst leven en welzijn antwoordde per e-mail dat volgens het Surinaamse recht de geslachtsnaam van een vrouw niet verandert door het huwelijk en dat betrokkene onder de verkeerde familienaam werd ingeschreven te Wetteren. Op basis van de geboorteakte kan de wijziging bij de dienst leven en welzijn van de gemeente Melle doorgevoerd worden.

Klacht nr. 26

Een inwoner klaagt erover dat sinds de werken aan het Gemeenteplein en het invoeren van de nieuwe verkeersregels de mobiliteit in het centrum bemoeilijkt wordt.

De mobiliteitsambtenaar antwoordde via e-mail dat hij de klacht zal voorleggen aan het college van burgemeester en schepenen in de zitting van 13 december 2022.

Klacht nr. 27

Een inwoner die in budgetbeheer is bij OCMW Melle dient klacht in over het ontvangen kindergeld.

De hoofdmaatschappelijk werker heeft meerdere pogingen ondernomen om met betrokkene in gesprek te gaan. Ondertussen loopt het budgetbeheer wel goed.

Klacht nr. 28

Een inwoner klaagt erover dat de waarborg die ze betaald heeft voor de huur van chalet Park Ten Hove na 2 maanden nog niet werd terugbetaald.

De financieel directeur antwoordde per e-mail dat de waarborg ondertussen werd teruggestort en dat er gezocht wordt naar een oplossing om dit in de toekomst te kunnen vermijden.

Klacht nr. 29

Een inwoner klaagt erover dat alle appartementen van het appartementsgebouw waar betrokkene woont hetzelfde huisnummer hebben.

Een medewerker van de dienst omgeving antwoordde via e-mail dat de huisnummers werden toegekend volgens de richtlijnen van de hogere overheid.

Jaarverslag Klachtenbehandeling 2022

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 2022.....	8
<i>Ontvankelijk versus onontvankelijk</i>	8
<i>Kanaal</i>	9
<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 toezichhoudende 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 verlengde in 2022 de 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 de vorige jaarverslagen 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. Via het vernieuwde intranet is de informatie over het klachtenreglement ook integraal terug te vinden. Op die manier zijn nieuwe medewerkers ook op de hoogte.

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 2022 registreerden we 53 ontvankelijke klachten, 15 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 geen 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
2022	53	15	0	1

Het totaal aantal klachten daalt in 2022 aanzienlijk. Door een correctere opvolging van de

klachten stromen er geen klachten meer door naar het Agentschap Binnenlands bestuur. 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.

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. Deze doelstelling werd opnieuw niet behaald omdat in de praktijk de opvolging van de klachten een zware belasting blijft voor de communicatiedienst. Tijdens de evaluatie van de takenmatrix in september 2022 werd dan ook beslist om de klachtenopvolging onder te brengen bij de verantwoordelijke van het onthaal. Op deze manier trachten we de klachten nog nauwkeuriger op te volgen.

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.

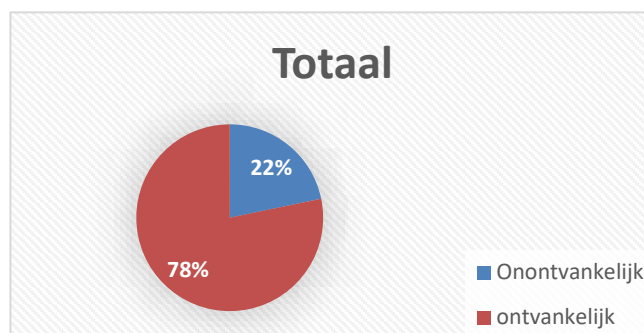
Analyse klachtenbehandeling 2022

Ontvankelijk versus onontvankelijk

In 2022 werden 15 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:

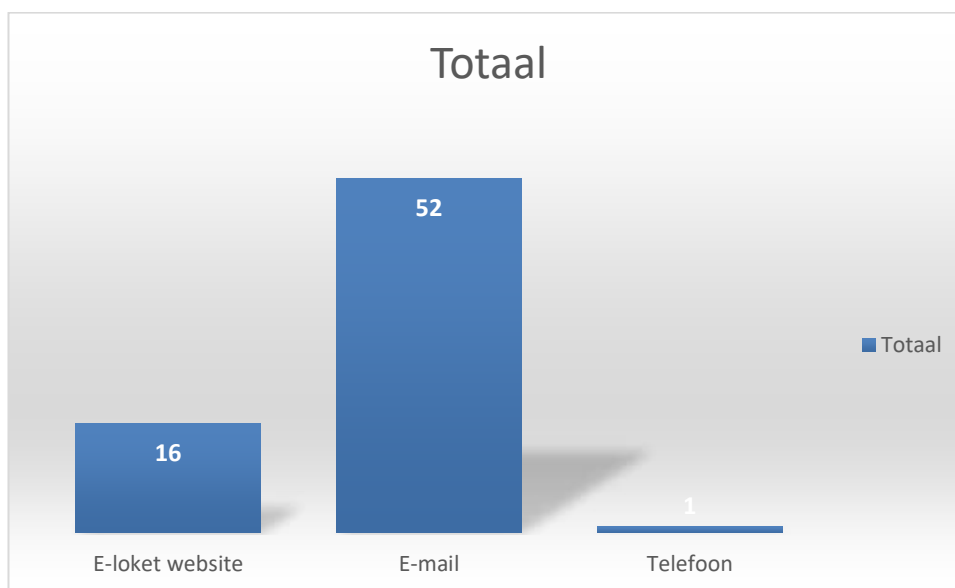
- 1° anoniem is ingediend.
- 2° alleen mondeling is ingediend.
- 3° het voorwerp is van een gerechtelijke procedure.
- 4° gaat over zaken waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is.
- 5° gaat over zaken waarbij de klager geen belang kan aantonen.
- 6° al eerder werd ingediend en ongegrond werden 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

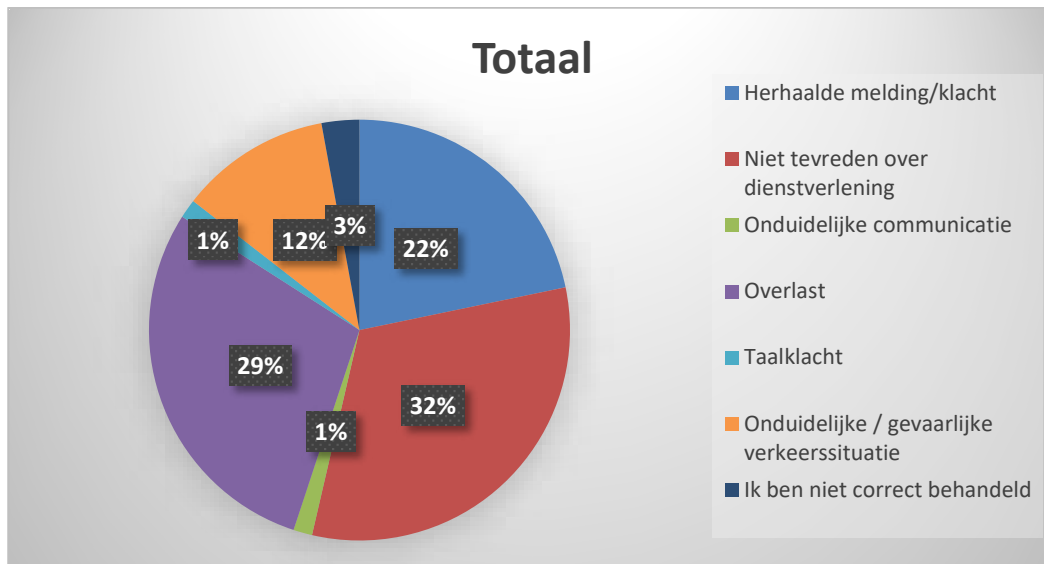
Burgers kunnen een klacht indienen via verschillende kanalen. Het kan schriftelijk, gericht aan het college van burgermeester en schepenen of het vast bureau (Ringlaan 20), via een e- formulier op de website, via Facebook/Hoplr, via het e-mailadres klachten@opwijk.be of mondeling aan een van de loketten. De registratie gebeurt dan via een formulier.

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

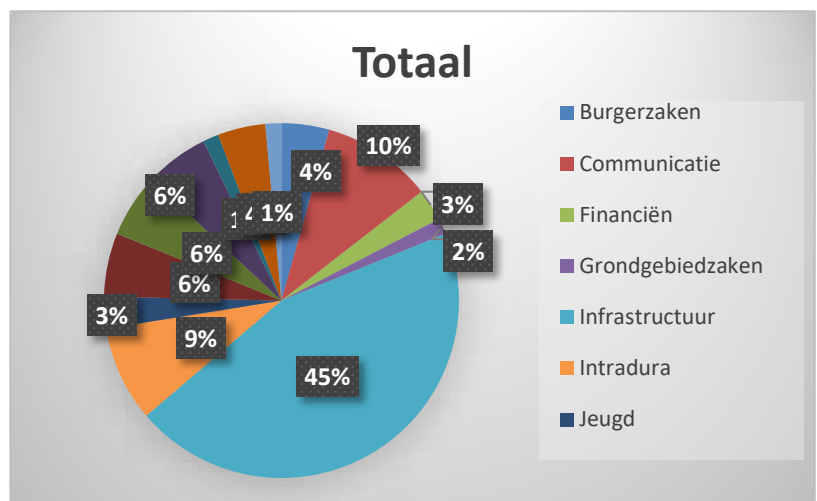


Overzicht per thema en dienst

Het merendeel van de klachten, namelijk 32%, betrof ontevredenheid over de dienstverlening (slechte staat van de wegen, verstopte rioolputjes, onvoldoende of niet tijdig onderhoud van grasperken ...). Overlast (29%) 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 (22%) 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 in 2021 een externe consulent van Mondea ingeschakeld om de uitvoeringsdienst te optimaliseren en indien nodig te herstructureren. We stellen in 2022 een significante daling vast van het aantal klachten bij de dienst infrastructuur: van 55 klachten naar 31 klachten.



Opmerkelijk in 2020 was het aantal klachten dat op een of andere manier verband hield met 'verkeer en verkeerssituaties'. Deze werden in 2020 meestal gecategoriseerd onder 'niet tevreden over de dienstverlening', maar sinds 2021 hebben we hiervoor een aparte categorie aangemaakt. We zien dat in 2022 12% van de klachten handelde over onduidelijke of gevaarlijke verkeerssituaties.

Slechts 3% van de klagers voelde zich niet correct behandeld door onze diensten en/of medewerkers. Dat is een aanzienlijke daling t.o.v. het vorige jaar. Toen bedroeg deze categorie 11%.

Gemiddeld aantal klachten per maand

Maandelijks worden er gemiddeld 4.5 ontvankelijke klachten ingediend. We noteren pieken in maart 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 2022 gemiddeld 18 dagen nodig om beantwoord te worden. Bij 7 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 2022 werden geen klachten behandeld door het Agentschap Binnenlands Bestuur.

Intradura

Vanaf 2020 worden klachten over de dienstverlening van Intradura niet meer systematisch geregistreerd. De klachten werden bezorgd aan Intradura via hun e-loket. Intradura vraagt ook expliciet om het via die weg te melden: <https://www.intradura.be/nl/is-uw-vuilniszak-blijven-staan>. Deze klachten hebben meestal betrekking op vuilniszakken die niet opgehaald werden.

Dossiers Vlaamse Ombudsman

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

Overzicht klachten

Nr	Datum in	Kanaal	Reden	Korte omschrijving (geanonimiseerd)	Opgevolgd door	Definitief antwoord (geanonimiseerd)	Ontvankelijk?
1	2/01/2022	E-loket website	Overlast	Overlast van overtreding vuurwerkverbod. Vraag om vuurwerk te verbieden omwille van het dierenwelzijn.	Noodplanning	In het politiereglement https://www.opwijk.be/algemene-politieverordening staat: Art. 27. Met behoud van de toepassing van de wettelijke en reglementaire bepalingen is het verboden, zowel op de openbare ruimte als op private eigendommen, om het even welk vuurwerk af te steken of voetzoekers, thunderflashes, knal-en rookbussen of andere zaken te laten ontploffen en wensballonnen op te laten. De burgemeester kan een vergunning verlenen om feestvuurwerk af te steken. We hebben navraag gedaan. Onze burgemeester heeft aan niemand een vuurwerkvergunning afgeleverd voor de afgelopen eindejaarsperiode. Toch zijn er jammer genoeg nog altijd mensen die het verbod negeren, geen aanvraag indienen en vuurwerk afsteken. Wanneer er vuurwerk wordt afgestoken, raden we aan om contact op te nemen met de politie, zodat zij kan optreden bij het vaststellen van de feiten.	ontvankelijk

2	19/01/2022	E-loket website	Overlast	Meerdere mails in verband met klacht rond luchtvervuiling in de Neerveldstraat. Vraag om naar de bron te zoeken.	<p>Milieudienst</p> <p>De gemeente en politiediensten hebben tot op heden de nodige stappen gedaan m.b.t. de behandeling en onderzoek van de klachten rond geur/rookoverlast. (...) Conclusies van het overleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De burenbemiddeling vanuit de sociale dienst heeft geen verder resultaat opgeleverd. - Er werden geen onregelmatigheden vastgesteld aan en in de huurwoning met betrekking tot het gebruik van de kachel die gevoed wordt met droog hout (het gebruik van de houtkachel beantwoordt aan de voorwaarden van deel 6 van Vlare II – niet ingedeelde inrichtingen). - Het politiereglement voor de gemeente Opwijk bevat geen verbodsbepalingen inzake het gebruik van (hout)kachels op het grondgebied van Opwijk. - De Vlaamse (milieu)reglementering omvat geen verbod tot het gebruik in Vlaanderen van een houtkachel, voor zover deze houtkachel gevoed wordt met droog hout. - De ‘Green Deal huishoudelijke houtverwarming’ (22.10.2018) is een instrument om op korte, middellange en lange termijn de negatieve impact van dergelijke stooktoestellen te beperken en de globale energie- en milieuprestatie van huishoudelijke houtstook te verhogen. De ‘Green Deal huishoudelijke houtverwarming’ is opgenomen in het nieuwe Vlaamse luchtbeleidsplan 2030. De kernactie betreft de uitfasering van de oude en vervuilende houtkachels en open haarden, teneinde de uitstoot van o.a. fijn stof van huishoudelijke houtverwarming tegen 2030 met minstens 50% te beperken. Werkgroepen werden opgericht met deskundigen die onderzoek moeten doen over verschillende items die betrekking hebben op het gebruik van houtkachels (o.a. onderzoek naar haalbaarheid en potentieel van uitfasering van oude stooktoestellen, onderzoek naar haalbaarheid en potentieel van retrofitting van oude stooktoestellen, uitwerken van meest geschikte uitfaseringsmethode van oude stooktoestellen, afraden van minder performante houtstooktoestellen, onderzoek potentieel technologische verbeteringen, code van goede praktijk inzake correcte plaatsing van ventilatie toevoeropeningen/filtering, enz. Rapportering hieromtrent zal sowieso nog volgen. <p>Alle informatie over de ‘Green Deal huishoudelijke verwarming’ is te raadplegen op https://omgeving.vlaanderen.be/green-dealhuishoudelijke-houtverwarming.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het staat de klagers uiteraard vrij om verdere juridische stappen te ondernemen m.b.t. de geur/rookhinderproblematiek via het Vrederecht. 	ontvankelijk
3	8/01/2022	E-loket website	Onduidelijke / gevaarlijke verkeerssituatie	In de Kapellebaan rijden veel camions, terwijl dit niet mag. Chauffeurs houden zich vaak niet aan de snelheid van 30 km/u (fietsstraat). Men rijdt hier putten in de weg, langs de zijkant waar je moet uitwijken. Ook gebruiken chauffeurs ons privéterrein om zich te draaien.	<p>Infrastructuur</p> <p>Jouw klacht werd besproken op het periodiek overleg met de dienst Mobiliteit en de schepenen. Hieronder vind je een antwoord op je vragen:</p> <p>De problematiek van snelheid en zwaar vervoer wordt doorgegeven aan de politie voor controles, ook controle op fietsstraat zal door haar en/of de gemeenschapswacht gebeuren. De putten in de zijberm zullen we op regelmatige basis laten opvullen. Het probleem dat verloren gereden chauffeurs op (private) eigendom komen draaien, kunnen wij jammer genoeg niet verhelpen. Daarvoor raden we aan om zelf voorzieningen te treffen, zoals bv. het plaatsen van paaltjes en/of een afsluiting.</p>	ontvankelijk

4	23/01/2022	E-mail	Overlast	Overlast van fijn stof door brandhaard van burens. Overlast luchtvervuiling Neerveldstraat.	Milieudienst	De gemeentelijke diensten en politie AMOW hebben een eerdere klacht hieromtrent van de bewoners Neerveldstraat uitvoerig onderzocht + uitvoering van een burenbemiddeling (evenwel zonder resultaat ...). Rekening houdend met de huidige reglementeringen m.b.t. het gebruik van houtkachels; het feit dat na controle ter plaatse bij Neerveldstraat xx blijkt dat het gebruik van de houtkachel op dat adres volledig verloopt conform de bepalingen van de Vlarem (milieureglementering) voor niet-ingedeelde inrichtingen (deel 6), en dezelfde informatie die hieromtrent via VMM (Vlaamse Milieumaatschappij) en afdeling Omgeving (Vlaamse Overheid) aan de klagers werd meegedeeld, kan de gemeente geen verdere stappen ondernemen in dit dossier. Op de website van de gemeente staat een korte (beperkte) info over het gebruik van houtkachels. Uitgebreide informatie is terug te vinden op de website van VMM.	ontvankelijk
5	17/01/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Slecht wegdek (betonplaten) zorgen voor overlast (lawaaï en trillingen) in de Nieuwstraat, vraag om bitumen asfalt wegdek (geluidsarm) te plaatsen.	Infrastructuur	Jaarlijks gunnen wij, binnen het kader van een raamcontract, een pakket bestrijkingen en slemwerken teneinde het gemeentelijke wegensysteem te onderhouden. De laatste jaren werden, zoals u correct aanhaalt, enkele betonwegen overlaagd. Dit genereert een zachter wegdek dat meer geluidscomfort biedt ... Zaligmakend is het niet, maar wel een verbetering. Een totale vernieuwing van de bovenbouw is altijd de beste oplossing, maar is momenteel helaas niet aan de orde. Dergelijke substantiële investeringen zijn pas opportuun wanneer we ook de onderbouw (rioleringen) kunnen vernieuwen conform de geldende Europese richtlijnen m.b.t. afkoppelen van woningen en het plaatsen van een gescheiden rioolsysteem. Dit zijn grootschalige werken die altijd een rijke, administratieve, voorgeschiedenis kennen. Onze rioolbeheerder coördineert deze werken, echter, de Nieuwstraat/Steenweg op Aalst staan helaas nog niet op de rol ... het zal dus niet voor binnenkort zijn ... U spreekt van losliggende betonplaten ... hebt u dit zelf vastgesteld of beroept u zich op een vermoeden? Duidelijke indicatoren terzake zijn gescheurde of gebarsten voegvullingen of trillingen die fysiek en/of visueel waarneembaar zijn. Geen van deze indicatoren heb ik tot op heden kunnen vaststellen ... Vooraleer we kunnen overgaan tot een overlaging moeten we er ons van vergewissen dat alle platen stabiel liggen en dat significante niveauverschillen worden weggewerkt (fijnfrezen). Dit zijn intenties die we zeker koesteren en die zullen worden opgenomen in een toekomstig pakket. Mits goedkeuring van het college kan dit ten vroegste dit voorjaar worden gerealiseerd.	ontvankelijk
6	4/02/2022	E-mail	Onaanvaardige / gevaarlijke verkeerssituatie	Bezwaar in verband met het parkeerverbod in de Nieuwstraat als ook de overdreven snelheden op het stuk tussen Carrefour en het rondpunt. Men wil dat dit eerst besproken wordt met de bewoners.	Infrastructuur	Doorgestuurd naar dienst infrastructuur. Bezwaren, vragen of suggesties vallen niet onder de klachtenbehandeling.	Onontvankelijk

7	11/02/2022	E-mail	Onduidelijke / gevaarlijke verkeerssituatie	Gasboete gekregen terwijl klager voor eigen huis geparkeerd stond. Volgens de persoon in kwestie is deze ongeldig. (C3 artikel 23)	Infrastructuur	We hebben navraag gedaan over je GAS-boete in de Oude Pastoriedreef. De overtreding gaat over het tegen de rijrichting in parkeren, wat valt onder artikel 23.1 van de verkeerswetgeving. De artikels in de GAS-applicatie komen niet overeen met de artikels in de verkeerswetgeving. Dit kan inderdaad verwarrend overkomen. In de applicatie werd duidelijk weergegeven dat het gaat over artikel 23.1, parkeren tegen de rijrichting in. Bij ontvangst van de GAS-boete zal de overtreding duidelijk zichtbaar zijn op de foto die werd genomen tijdens de vaststelling.	ontvankelijk
8	2/02/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Kerstbomen niet opgehaald op de Hulst, zowel niet bij de 2e ophaling van de kerstbomen als door de groenophaling. Nogmaals een herinnering gestuurd op 2 maart 2022 omdat de groenafhaling het niet wou meenemen, omdat het geen snoeihout is en het containerpark (betalend deel) dan de enige optie is.	Infrastructuur	Kerstbomen werden opgehaald door onze werkmannen, aangezien deze kerstbomen werden uitgedeeld aan de verenigingen voor de organisatie van hun kerstmarkt/feest/drink.	ontvankelijk
9	17/02/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Mail in verband met een aanmaning tot betaling gestuurd voor een afvalstoffenheffing en rioolbelasting van een onbestaand advocaten- en gerechtsdeurwaardersbureau in naam van gemeente.	Communicatie	Er doet een phishingbericht de ronde waarin een onbestaand advocaten-en gerechtsdeurwaardersbureau een aanmaning tot betaling stuurt voor een afvalstoffenheffing en rioolbelasting. In de misleidende e-mail staat te lezen dat het gemeentebestuur opdracht heeft gegeven tot de vordering. Dit is dus niet correct. Om burgers in te lichten over deze poging tot phishing werd door het gemeentebestuur hierover gecommuniceerd. Meer info: https://www.opwijk.be/valse-e-mailberichten-siregar-gerechtsdeurwaarders-in-naam-vande-gemeente	ontvankelijk
10	15/02/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Klacht omwille van een verkavelingsplan dat niet klopt. Er zou een insprong komen die er niet kan zijn.	Grondgebiedzaken	Ik vermoed dat het hier gaat om een verkeerde interpretatie van het plan. Op het verkavelingsplan staat geen insprong van de perceelsgrens. Wat wel het geval is dat de ontworpen wegnis niet tot tegen uw perceelsgrens wordt aangelegd. Naast de wegnis ligt nog een deeltje grond, welke eigendom is van xxx, en wat op het plan lot 22 is met een oppervlakte van 7 m ² .	ontvankelijk
11	25/02/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	De straatverlichting in de Sultveldstraat (Mazenzele) wordt 's nachts gedoofd waardoor deze mensen zich niet meer veilig voelen. Dit zonder overleg met de bewoners. Ze begrijpen het niet aangezien ze ledverlichting hebben en er andere straten zonder ledverlichting wel branden. Ze begrijpen wel het probleem met de lichtvervuiling.	Infrastructuur	Collega's van de dienst Infrastructuur hebben telefonisch contact opgenomen om de situatie te schetsen.	ontvankelijk
12	1/03/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Vraag omtrent belastingen op onbebouwde percelen, terwijl de gemeente wel gebruik maakt voor het plaatsen van kerststallen op privé-eigendom.	Financiën	De belasting op niet-bebouwde percelen werd ingevoerd om speculatie met gronden tegen te gaan. De waarde van bouwgronden stijgt elk jaar. De gemeente vindt het rechtvaardig dat er een belasting wordt geheven op deze meerwaarde.	Onontvankelijk

13	12/03/2022	E-mail	Overlast	Ledscherm in Mazenzele staat aan tussen 22 en 7 uur, terwijl er gemeld was dat dit tussen deze uitstippen uit zou blijven. Felle licht is heel storend.	Communicatie	Verantwoordelijke firma werd onmiddellijk gecontacteerd. Timing werd dan ook aangepast.	ontvankelijk
14	21/03/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Overlast van te fel licht van het ledscherm aan het gemeenschapscentrum op niet-zonnige dagen en wanneer het buiten donker is. Klager kijkt uit op het scherm wanneer hij/zij in de zetel zit, al koos hij/zij voor dit appartement vanwege het groen in de omgeving. Ook is er lawaaihinder bij drukte aan het skatepark en bij het dumpen/ophalen van het afval in de containers.	Communicatie	Klager gaat akkoord met het voorstel om na te gaan wat de technische mogelijkheden zijn om de lichtsterkte aan te passen op momenten zoals beschreven (bij afwezigheid zonlicht). Klager wordt op de hoogte gehouden van de ondernomen acties en resultaten. Lichtsterkte werd aangepast.	ontvankelijk
15	15/03/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Nog geen reactie gekregen van PZ AMOW op herhaaldelijke melding over het herhaaldelijk overtreden van het verkeersbord Schoolstraat in het Costerhof.	Infrastructuur	Werde nog eens doorgestuurd naar PZ AMOW met de vraag om hierop te reageren.	Onontvankelijk
16	22/03/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Niet tevreden over de LGBTQ-vlaggen in combinatie met andere publiciteit. Verzoek om pride vlaggen weg te halen op de rondpunten omdat ze geassocieerd kunnen worden met de reclame van lenteschoonmaak die op affiches eraan staan.	Communicatie	LGBTQ-vlaggen worden weggenomen. De vredesvlaggen blijven hangen.	ontvankelijk
17	25/03/2022	E-loket website	Overlast	Veel verkeer van camionettes van firma uit de buurt in woonwijk de Kersenboomgaard. Rijgedrag is vaak zoals het er op een steenweg aan toe gaat. Gevaarlijke situatie in de buurt waar kinderen spelen.	Infrastructuur	De vergunning voor de verbouwing van het gebouw werd afgeleverd onder de voorwaarde dat de toegang achteraan slechts occasioneel gebruikt wordt en het verkeer door de woonwijk beperkt blijft. Ook de doorgang van voetweg dient te allen tijde gevrijwaard te blijven. De dienst infrastructuur neemt eerstdaags contact op met de firma om de voorwaarden in herinnering te brengen en vragen hen rekening te houden met de aanwezigheid van kinderen in de woonwijk.	ontvankelijk
18	30/03/2022	E-mail	Overlast	Vaak staan er auto's geparkeerd voor de garagepoort van de privéwoning. Ernaast is een pakjespunt. Er wordt verzocht om een parkeerverbodsteken te schilderen voor de garagepoort.	Infrastructuur	Wij hebben je mailtje goed ontvangen en bespreken dit probleem op een eerstvolgend overleg met de bevoegde schepen.	ontvankelijk

19	31/03/2022	E-mail	Onduidelijke / gevaarlijke verkeerssituatie	Op een kwartier zijn er 3 kinderen met fiets of step gevallen bij het inslaan naar het baantje richting park of bij het uitwijken voor auto's in tegengestelde richting. Je loopt risico als je op schuine wijze de dorpel probeert op te rijden.	Infrastructuur	Wij nemen je opmerkingen mee naar het eerstvolgend overleg met de bevoegde schep en zullen proberen hier een oplossing aan te geven.	ontvankelijk
20	7/04/2022	E-loket website	Ik ben niet correct behandeld	Toegang werd geweigerd in het recyclagepark vanwege geen geldige Belgische identiteitskaart.	Intradura	Antwoord van Intradura: U maakte een afspraak op het recyclagepark van Opwijk, via het reservatiesysteem. Dit dient u te doen via een rijksregisternummer, dit geeft u dan ook toegang tot het toegangssysteem (paal aan de inkom) van het recyclagepark. De identiteitskaart dient dus zowel voor het reserveren als het toegang geven (beide systemen zijn gekoppeld). Als u zich officieel gevestigd hebt in Opwijk, krijgt u ook een rijksregisternummer toegewezen en kan u dus toegang hebben tot het recyclagepark met de E-Card die u dan krijgt. Indien u een tweedeverblijver bent, kan u terecht bij de gemeente voor eventueel een toegangspas aan te vragen. Indien uw partner een identiteitskaart heeft, kan u met zijn/haar identiteitskaart toegang hebben.	Onontvankelijk
21	5/04/2022	E-loket website	Ik ben niet correct behandeld	Onvriendelijk behandeld door dame aan loket, omdat klager te vroeg was om de ID af te halen.	Burgerzaken	We hebben navraag gedaan over je klacht. Onze collega's gaven ons volgende info mee: Je had een afspraak om 17 uur, maar je was er al om 16.10 uur. Het loket was gesloten vanaf 16 uur, zodat onze collega zijn/haar (verplichte) pauze kon nemen. Het loket was open tot 20 uur die dag. Er waren dus geen andere afspraken mogelijk aan haar loket tussen 16 en 17 uur. Onze onthaalmedewerker heeft effectief gecheckt of je een afspraak had, maar blijkbaar niet naar het uur gekeken. Toen hadden we je moeten vragen om terug te keren op het moment van afspraak of eventueel te wachten aan het onthaal. Het klopt dat onze collega op de dienst Burgerzaken je duidelijk heeft gemaakt dat hij/zij op dat moment geen loket had en zijn/haar pauze zou moeten nemen. Maar ze heeft je wel zonder enig probleem verder geholpen. We begrijpen dat deze boodschap misschien verkeerd zou zijn overgekomen, dat was zeker niet de bedoeling. We zijn er om iedereen verder te helpen, maar het is natuurlijk niet de bedoeling dat iedereen met een gemaakte afspraak binnenwandelt wanneer het hem of haar past. Dan is er helemaal geen structuur meer en wordt het afsprakensysteem volledig ondermijnd. We hopen dan ook dat je hiervoor begrip kan opbrengen.	ontvankelijk
22	24/03/2022	E-loket website	Overlast	Het geluid dat de dampkap van de frituur (naast het huis in kwestie) maakt, zorgt voor overlast.	Milieudienst	Naar aanleiding van uw recente klacht/melding over geluidsoverlast veroorzaakt door de dampkap van de frituur naast uw woning, ben ik zo vrij u volgende informatie te geven: - Het gebruik van een dampkap bij een dergelijke frituur is geen als hinderlijk ingedeelde inrichting (Vlarem) – in die zin zijn de wettelijke bepalingen van de Vlarem-reglementering niet van toepassing. Geluidsoverlast is wel een item dat opgenomen is in het politiereglement onder hoofdstuk IV - de openbare rust - afdeling 2 (geluidsoverlast). Ik raad u aan verder in overleg te gaan met uw buurman (frituur) om te bekijken welke maatregelen door de exploitant van de frituur kunnen genomen worden aan de afzuigunit van de dampkap.	Onontvankelijk

23	25/04/2022	E-mail	Onduidelijke / gevaarlijke verkeerssituatie	Zebra pas in de Kloosterstraat ter hoogte van ingang Hof ten Hemelrijk is zwart gemaakt. Er wordt verzocht om het zebra pas terug te brengen omwille van de verkeersveiligheid.	Infrastructuur	Het zebra pas wordt vervangen door een regenboogzebra pas, ter voorbereiding daarvan werden de witte strepen zwart gemaakt. Het regenboogzebra pas wordt gerealiseerd van zodra de weersomstandigheden het toelaten.	ontvankelijk
24	8/05/2022	E-mail	Onduidelijke / gevaarlijke verkeerssituatie	De Kalkestraat is deels en als proefproject een eenrichtingsstraat. Er is echter in de bocht nog steeds een onderbroken streep. Als het blijkt dat daar niet geparkeerd mag worden is er geen duidelijkheid gegeven. Er wordt verzocht om deze bekeuringen te herbekijken.	Infrastructuur	Wij hebben de klacht onderzocht en hebben begrip voor je standpunt. Het klopt dat een deel van de Kalkestraat ingericht werd als eenrichtingsstraat waarbij de asmarkering overbodig is. Onze excuses voor de onduidelijke berichtgeving en het feit dat we de middellijn over het hoofd gezien hebben. Wij nemen eerstdaags contact op met de sanctionerend ambtenaar om de bekeuring te herbekijken. Is het mogelijk om mij een foto of kopie van het bericht van vaststelling over te maken zodat het duidelijk is over welke vaststelling het gaat? Om in de toekomst misverstanden te vermijden werd ondertussen de opdracht gegeven om de asmarkering te verwijderen. Nogmaals onze excuses.	ontvankelijk
25	13/05/2022	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Niets teruggekregen in verband met een Plaatsbeschrijving Openbaar Domein voor de bouw van een veranda. Ook geen melding over het bedrag dat van het omgevingsloket aan de gemeente Opwijk moet worden overgeschreven.	Stedenbouw en ruimtelijke ordening	Wij ontvingen inderdaad de vermelde stukken. Wij moeten de volledigheid en ontvankelijkheid nakijken en evalueren uiterlijk 17.05.2022. U ontvangt verder bericht per mail via het omgevingsloket.	ontvankelijk
26	10/04/2022	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde klacht omwille van geluidsoverlast en onveilige situatie op de Steenweg op Aalst. Aan de vorige klacht werd volgens de klager niets gedaan. Momenteel (1 jaar later) is de situatie verergerd, ondanks het parkeerverbod ter hoogte van nummer 32 en 34 (en overkant). De vraag is wat men hier gaat aan doen.	Infrastructuur	De recent aangebrachte markeringen hebben tot doel de toegang tot garages te garanderen en ervoor te zorgen dat men veilig de garage kan verlaten. Wanneer er wagens geparkeerd staan, moet men te ver op de straat komen om zicht te hebben op het verkeer, wat een onveilige situatie is. De gele markeringen verbieden wel het parkeren, maar laden en lossen blijft steeds toegestaan. Om een zicht te hebben op de snelheid op de Steenweg op Aalst zal er een snelheidsinformatiebordje geplaatst worden, wat de snelheid aangeeft. Wij ervaren dat dergelijk bordje toch wel invloed heeft op de gereden snelheden. Om gewinning te voorkomen worden de bordjes wel regelmatig verplaatst. Wij kunnen je ook al meedelen dat het de bedoeling is om dit jaar op Steenweg op Aalst een overlaging met asfalt uit te voeren, zoals ook al gebeurde op het Heiveld. Door de overlaging verminderen de trillingen van de verschillende betonplaten en de geluidsoverlast. Indien je graag een persoonlijk overleg hebt met de betrokken dienst en schepen, kan je hen contacteren voor een afspraak, op kantoor of ter plaatse: via T 052 36 51 36.	ontvankelijk

27	17/06/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Vraag om de graskanten op de Hulst te maaien. Na verschillende keren dit te vragen, is dit nog niet gebeurd.	Infrastructuur	Het maaien van de bermen gebeurt 2 x jaar. Men is daar nu volop mee bezig aangezien dat bij wet niet eerder mag. Ik informeer wanneer Hulst aan de beurt is en zorg dat dit spoedig kan gebeuren.	ontvankelijk
28	23/06/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Klacht via de brandweer. Vraag om chalet aan het kruispunt Hulst-Nanovestraat-Sint-Paulusbaan te verplaatsen zodat het meer verwijderd is van het aanpalend gebouw.	Evenementenloket	Brandweer heeft de situatie bekeken ter plaatse. Het grasplein is ruim genoeg zodat de chalet niet zo dicht bij de woning hoeft te staan. Chalet wordt verplaatst.	ontvankelijk
29	27/06/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Al verschillende mails gestuurd omtrent het doven van de verlichting in de Sultveldstraat in Mazenzele. Vraagt opnieuw verlichting in de straat, want zonder licht ervaart men een onveilig gevoel.	Infrastructuur	Graag geven we een woordje uitleg over de invoering van één brandregime voor de openbare verlichting voor het hele grondgebied van de gemeente Opwijk. Netherder Fluvius dooft of dimt sinds 2020 vanaf 23 uur de openbare verlichting in straten die voorzien zijn van ledverlichting. Na een evaluatieperiode wordt nu één brandregime voor het hele grondgebied ingevoerd. Geen enkele straat zal hierdoor bij de intrede van de duisternis nog volledig onbelicht blijven. Het nieuwe brandregime is een universeel en interactief brandprogramma waarbij we kiezen voor 'dieper dimmen'. 30% lichtsterkte is ruimschoots voldoende om tijdens de nacht nog zichtbaarheid te garanderen. Van 100% naar 30% lichtsterkte in 3 stappen: De openbare verlichting gaat aan als de natuurlijk lichtkwaliteit onder een bepaald niveau zakt (op basis van regiogebonden metingen). Het verlichtingsniveau zakt: om 20 uur naar 75%. om 22 uur naar 50%. Om 22 uur naar 75% op vrijdag- en zaterdagnacht. Om 23 uur naar 30% op zondagnacht en op weekdagen. Om 24 uur naar 50% op vrijdag- en zaterdagnacht. Het verlichtingsniveau stijgt: om 4 uur naar 50%. om 5 uur naar 75%. Om 6 uur naar 75% op vrijdag- en zaterdagnacht. Om 6 uur naar 100% op zondagnacht en op weekdagen. Om 8 uur naar 100% op vrijdag- en zaterdagnacht. De openbare verlichting dooft automatisch als de natuurlijke lichtkwaliteit boven een bepaald niveau uitstijgt (op basis van regiogebonden metingen). Dit regime wordt ingevoerd: In straten waar momenteel 's nachts gedimd of gedoofd wordt. In de straten waar ledarmaturen geplaatst zijn/nog moeten geplaatst worden. De timing is afhankelijk van Fluvius, maar wordt normaal gezien de komende maanden verder uitgerold voor de led-armaturen die over de juiste sturing beschikken. Voordelen: Geen onderscheid meer tussen bepaalde straten. Doelstelling om minder energie te verbruiken, wordt gehaald. Geen enkele straat wordt volledig in het donker gezet. We hopen dat jullie hiermee een beter beeld hebben van de plannen in de nabije toekomst wat de openbare verlichting betreft.	ontvankelijk

30	14/06/2022	E-mail	Onduidelijke communicatie	Er wordt aangegeven dat het kerkhof open is van 9 tot 16 uur. Op 14 juni 2022 om 15.38 uur was de poort gesloten vanwege een begrafenis en mocht de persoon in kwestie het kerkhof niet betreden.	Infrastructuur	De bevoegde dienst heeft dit voorval ter harte genomen. Er volgt een grondig intern onderzoek. Dit wordt verder bekeken, samen met de betrokken ambtenaar.	ontvankelijk
31	30/05/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Eind februari werd er verzekerd dat het probleem met de straatverlichting spoedig opgelost zou worden. Drie maanden later (in mei) is dit nog steeds niet opgelost. Er wordt gevraagd naar een spoedige oplossing.	Infrastructuur	Een nieuw brandregime invoeren over het grondgebied van Opwijk is niet zomaar op enkele weken geregeld, zo iets heeft een financiële impact en om die reden kunnen wij niet halsoverkop een beslissing nemen. Fluvius heeft op onze vraag een kostprijsraming gemaakt die nu werd voorgelegd aan het schepencollege. Bij goedkeuring van dit punt kunnen wij aan Fluvius opdracht geven om in de straten waar momenteel de openbare verlichting wordt gedoofd om 23 uur, de verlichting op 30% vermogen te doen branden (dieper dimmen), maar dit kan alleen in de straten waar de openbare verlichting reeds voorzien is van led. U zal derhalve toch nog even geduld moeten oefenen.	ontvankelijk
32	6/05/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	De persoon in kwestie wordt verantwoordelijk gesteld voor het ruimen van het afval in de beek op de oeverkant. Er wordt gevraagd om enige ondersteuning wat betreft het in orde brengen van de situatie. Daarnaast wordt er ook gevraagd naar een gesprek in de nabije toekomst om tot een oplossing te komen.	Infrastructuur	Ik ben deze ochtend de situatie nogmaals ter plaatse gaan bekijken en stel het volgende vast: - Langsheen uw perceelsgrens staan nog betonnen palen van een oude afsluiting, geheel verzakt en klaar om, binnen afzienbare tijd, eveneens in de gracht te verzakken ... net dezelfde als degene die de aannemer opruimde t.h.v. de locatie waar ze wel al weggezaagd waren ... - Betonnen palen, asbestpanelen, metalen platen etc. zijn geen materialen die meestromen in een gracht . - De overzijde van de gracht is een bewerkte akker en is dit altijd geweest ... Bouwafval kan niet afkomstig zijn van deze zijde. - De dennenbomen staan volledig op uw eigendom Er bestaat dus geen twijfel dat dit bouwafval afkomstig is van uw perceel. In dit kader is het compleet irrelevant dat u hiervan niet op de hoogte was bij aankoop van uw eigendom destijds. De kosten voor het ruimen van de obstructie die dit afval genereerde nemen we op ons, wat we, principieel, ook anders hadden kunnen regelen ... De beek is onze bevoegdheid, de zone naast deze beek behoeft onderhoud en is uw bevoegdheid. Ik blijf dus bij mijn standpunt dat ik u eerder toelichtte.	ontvankelijk
33	8/06/2022	E-mail	Onduidelijke / gevaarlijke verkeerssituatie	In de Foksveldstraat rijdt er meermaals groot verkeer van +3,5 ton, vaak verkeer dat daar niets te zoeken heeft. Er is al eens een initiatief geweest waarbij er verkeerspaaltjes geplaatst zijn om dit soort verkeer tegen te gaan. Er ontbreekt echter al een hele tijd een paaltje. Er wordt gevraagd om hier iets aan te doen.	Infrastructuur	Omdat er in het verleden regelmatig problemen waren met vrachtwagens in de Foksveldstraat, werd de signalisatie aangepast en enkel plaatselijk zwaar verkeer toegelaten. Zo jammer dat er nog steeds bestuurders zijn die de verkeerssignalisatie negeren en denken dat ze overal door kunnen. Het verwijderde paaltje had dan toch zijn nut. Het herplaatsen van het paaltje is dan ook opgenomen in de planning van onze werkmannen.	ontvankelijk

34	12/06/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Persoon in kwestie is ontevreden met de opening van de Russische supermarkt. Er wordt gevraagd om hun vergunning in te trekken en alle toegangen tot de supermarkt te blokkeren.	Noodplanning	Het gemeentebestuur begrijpt dat dit gevoelig ligt door de oorlog in Oekraïne. We geven dan ook graag een woordje uitleg. Midden 2021 heeft Mere een vergunningsaanvraag ingediend bij het gemeentebestuur van Opwijk. Toen was er nog geen sprake van de oorlog in Oekraïne. Er waren geen redenen om deze vergunning te weigeren: in het pand was vroeger al een discounter gehuisvest. Op stedenbouwkundig en economisch vlak was de vergunningsaanvraag in orde. Pas in maart 2022 heeft de Mere-supermarkt aan het gemeentebestuur gemeld dat zij in april 2022 hun supermarkt wensten te openen. Gezien de situatie in Oekraïne en het feit dat ook in onze gemeente oorlogsvluchtelingen worden opgevangen, zat het bestuur verveeld met de zaak. Op nationaal en Europees vlak zijn er maatregelen tegen Rusland afgekondigd. Om die reden hebben we advies over de opening gevraagd aan de politie, de federale overheid, de provinciegouverneur en het nationale crisiscentrum. De (inter)nationale maatregelen reiken niet zover dat de opening van de supermarkt kan worden verboden, waarop we begin juni 2022 uiteindelijk toelating hebben gegeven.	ontvankelijk
35	10/06/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Persoon in kwestie werd ontslagen uit de keten van Mere-winkels in België wegens sluiting door economische problemen. Aangezien de winkel hier in Opwijk geopend is en nieuwe medewerkers aanneemt vindt de persoon in kwestie dat de arbeidswet overtreden wordt. Hij heeft reeds contact opgenomen met de vakbond: dit deel van de klacht is onontvankelijk. Bovendien is hij zeer verontwaardigd dat Mere mag openen in Opwijk.	Noodplanning	Het gemeentebestuur begrijpt dat dit gevoelig ligt door de oorlog in Oekraïne. We geven dan ook graag een woordje uitleg. Midden 2021 heeft Mere een vergunningsaanvraag ingediend bij het gemeentebestuur van Opwijk. Toen was er nog geen sprake van de oorlog in Oekraïne. Er waren geen redenen om deze vergunning te weigeren: In het pand was vroeger al een discounter gehuisvest. Op stedenbouwkundig en economisch vlak was de vergunningsaanvraag in orde. Pas in maart 2022 heeft de Mere-supermarkt aan het gemeentebestuur gemeld dat zij in april 2022 hun supermarkt wensten te openen. Gezien de situatie in Oekraïne en het feit dat ook in onze gemeente oorlogsvluchtelingen worden opgevangen, zat het bestuur verveeld met de zaak. Op nationaal en Europees vlak zijn er maatregelen tegen Rusland afgekondigd. Om die reden hebben we advies over de opening gevraagd aan de politie, de federale overheid, de provinciegouverneur en het nationale crisiscentrum. De (inter)nationale maatregelen reiken niet zover dat de opening van de supermarkt kan worden verboden, waarop we begin juni 2022 uiteindelijk toelating hebben gegeven.	ontvankelijk

36	3/06/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	De overloopbuis van de waterput van de persoon in kwestie is beschadigd door de arbeiders die de Nijverseelbeek gekuist hebben. Er wordt gevraagd voor een herstelling.	Infrastructuur	We hebben even navraag gedaan bij de aannemer. Het herstellen van de buis aan de Dageraadweg staat nog op zijn agenda en combineert dit met het vervolg van de maaiwerken van de grachten, vermoedelijk in de loop van de komende twee weken.	ontvankelijk
37	18/06/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	xxx is volgens de klager niet rolstoeltoegankelijk. Hij/zij vraagt zich af wat de gemeente in de toekomst gaat doen om dit soort situaties te vermijden.	Vrije tijd	Wij hebben kennis genomen van jouw klacht over de ontoegankelijkheid van xxx voor rolstoelgebruikers. Wij betreuren de gemelde situatie ten zeerste en hebben de verantwoordelijken van xxx er al op aangesproken. Het is een publiek-toegankelijke inrichting die dan ook voor iedereen, ook voor klanten met een fysieke beperking, toegankelijk moet zijn. In deze volgen wij als lokaal bestuur de Vlaamse regelgeving (Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van een gewestelijke stedenbouwkundige verordening betreffende toegankelijkheid van 5 juni 2009). Nieuwe zaken controleren we op hun toegankelijkheid via de stedenbouwkundige procedure. Bestaande zaken kunnen we controleren op basis van meldingen zoals die van jou of op basis van persoonlijke vaststellingen. Wij hebben jouw klacht (anoniem) gemeld met de dringende vraag om binnen een redelijke termijn de nodige aanpassingen te doen. Zodra wij een reactie ontvangen, koppelen we die graag naar jou terug. Bijkomend wensen we jou te bedanken voor je melding en verzekeren we dat we ermee aan de slag gaan.	ontvankelijk

38	19/07/2022	E-mail	Overlast	Geluidsoverlast van de motors van brommertjes op het skatepark 's avonds en 's nachts.	Jeugd	<p>Alvast bedankt om ons op de hoogte te brengen van de huidige situatie in de buurt van het skatepark en de parking op de Borchtsite. Zo kunnen onze diensten hiermee aan de slag. 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 skatepark op de Borchtsite is dan ook een meerwaarde voor de gemeente, waarbij we de nodige acties willen ondernemen om dit als zodanig bewaard te zien. Enkele voorbeelden van reeds ondernomen acties zijn het plaatsen van vuilbakjes om de problematiek van zwerfvuil tegen te gaan, het plaatsen van een skateparkreglement ... Er is een politieverordening van toepassing dat het skatepark evenals de speeltuin tijdens de zomerperiode (1 april t.e.m. 30 september) toegankelijk zijn van 9 tot en met 21 uur. Om 21 uur moet er dus wel degelijk gestopt worden met skaten. Op dinsdag 19 juli 2022 hebben we ook de politiediensten ingelicht dat hier overlast is en het politiereglement niet wordt nageleefd. We hebben hier bijkomend de vraag gesteld dat de avondploeg opnieuw het skatepark in Opwijk-Centrum kan opnemen in hun controleposten. Het centrum met zijn bijhorende horecazaken, jeugdhuis, gemeenschapscentrum en park zijn de uitgelezen plaatsen om samen te komen. We beseffen dat dit vaak voor overlast kan zorgen, maar proberen hierin toch het juiste evenwicht te vinden tussen ontmoetingsplaats, veiligheid en de nodige aandacht voor de buurtbewoners. Zo ook werd de kermis inderdaad verplaatst naar de Borchtsite. Dit was reeds lang het plan, maar kreeg nog een bijkomende versnelling door het zonaal brandweerreglement dat sinds 2021 in voege is. Het huidige kermisplan voor het gedeelte aan Hof ten Hemelrijk werd hierbij afgekeurd. Om al onze kermiskramen te kunnen behouden, was deze verplaatsing noodzakelijk. De kermis zal in de toekomst wel twee dagen sluiten in plaats van één dag dit jaar. Indien er overlast gecreëerd wordt die door jou als onaanvaardbaar wordt gezien, vragen wij je steeds contact op te nemen met de politie en een klacht neer te leggen. Zij kan dan optreden en op deze manier de overtreders duidelijk maken om ieders nachtrust te respecteren.</p> <p>Contact politiezone AMOW: T 101 (bij dringende politiehulp) - T 02 452 50 05 (bij niet-dringende politiehulp) - www.lokalepolitie.be/5408</p> <p>We hopen dat de bovenvermelde acties reeds een deel van de oplossing kunnen bieden.</p>	ontvankelijk
39	14/07/2022	E-loket website	Overlast	Geluidsoverlast van hangjongeren in het parkje in de Processiestraat.	Jeugd	<p>Het gemeentelijk parkje in de Processiestraat is openbaar domein waaraan het gemeentebestuur veel belang hecht. Op deze locatie kunnen onze inwoners zich vrij bewegen. Natuurlijk dient de aanwezigheid van bezoekers steeds in een gezonde relatie te staan met de omgeving. Indien de aanwezigheid van gebruikers tot overlast leidt die voor jou als onaanvaardbaar wordt ervaren, kan je steeds contact opnemen met de politiezone AMOW om melding te maken van deze overlast. Dit is ook het geval bij eventuele schade. De politiezone AMOW stelt mogelijke overlast vast, ook kan je bij hen een klacht neerleggen. De politiezone AMOW is bereikbaar via: T 101 (bij dringende politiehulp) - T 02 452 50 05 (bij niet-dringende politiehulp) - www.lokalepolitie.be/5408</p>	ontvankelijk

40	16/07/2022	E-loket website	Onduidelijke / gevaarlijke verkeerssituatie	Verzakking in voetpad ter hoogte van de huisnummers 7 en voornamelijk ter hoogte van huisnummer 9. Vraagt om een bezoek ter plaatse om het terug in oorspronkelijke staat te brengen.	Infrastructuur	Dit wordt nagekeken door de controleur der werken. Nadien nemen we dit op in de planning voor herstel. Klager ontvangt hierover een antwoord.	ontvankelijk
41	10/07/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Reservatiesysteem is niet klantvriendelijk, gevraagde materiaal wordt niet geleverd, sommige materialen waren vuil ...	Vrije tijd	Met veel aandacht heb ik jouw mail gelezen. Ik heb hierbij getracht jouw opmerkingen op een constructieve manier naar onze diensten te vertalen, waarbij we jouw werkpunten zorgvuldig hebben overlopen, net zoals het schepencollege. Ik lees dat ons reservatiesysteem niet klantvriendelijk is, dat het gevraagde materiaal niet geleverd werd, dat je enkele materialen vuil aantrof, dat onze frigo's leven geeft aan heel wat ongedierte, dat jij slechts weinig materiaal achterliet ... We beseffen dat niet iedereen vlot met het reservatiesysteem kan werken. Daarom staan onze diensten ook steeds ter beschikking om elke burger en vereniging hierbij te helpen. Ik ben blij te lezen dat dit ook bij jou uiteindelijk goed gelukt is. Wanneer het materiaal niet proper is bij aanvang, kan je dit steeds onmiddellijk melden aan onze conciërge. Deze geeft dit door aan onze verhuurdienst. Mag ik jou vragen om in de toekomst dit zeker te melden zodanig onze conciërge hierin actie kan ondernemen? Er gebeurde wel een controle de dag voor jou, waarbij de vorige huurders alles goed hebben achtergelaten. Doch werd de conciërge met jouw opmerkingen geconfronteerd en zal in de toekomst nog nauwkeuriger het bestek bekijken. Ons poetspersoneel én onze conciërge leggen zich niet neer bij de bevindingen van oplevering. De conciërge kwam je op 6 juni 2022 melden dat je de zaal moest kuisen. Daarop gaf jij als reactie dat dit niet voor jou van toepassing was. De conciërge verifieerde dit nog bij ons, waarbij wij onmiddellijk terugkoppelde dat dit niet klopt. Bij controle gaf hij aan dat het niet proper was. Ook onze poetsdiensten merkten op dat er niet met water is gekuist naar aanleiding van verschillende vlekken op de vloer, dat er glas op de grond lag in de keuken, dat er nog zagen kleefden op de muur ... Na overleg is besloten dat die € 30 wel gerechtvaardigd is. Onze diensten hebben alles opnieuw gekuist, plakkers van de muur gehaald e.d. Hier is een correcte toepassing van het reglement gebeurd en de nodige personeelsinzet. Ik weet en heb zelf meermaals kunnen vaststellen dat ons poetspersoneel puik werk levert. Van het schrobben van de vloer tot het stofvrij maken van de kasten, evenals het onderhouden van onze frigo's. Jouw schrijven is op een toon die ik niet kan respecteren en met een denigrerende notie naar ons personeel. Dit neemt echter niet weg dat we met jouw klacht aan de slag gaan. Zo hebben we de controlestappen nog eens grondig doorlopen en de hierbij te ondernemen acties. We hopen op deze manier onze opvolging en service naar de toekomst toe nog te verbeteren.	ontvankelijk

42	20/07/2022	E-mail	Overlast	Geluidsoverlast van evenement in park Hof ten Hemelrijk.	Vrije tijd	Volgens het klachtenreglement is een klacht ontvankelijk als deze niet anoniem is. Ik refereer hiervoor door naar paragraaf 8 van het reglement: §8. Ontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator deelt aan de klager in een gemotiveerde communicatie mee waarom de klacht als ontvankelijk wordt beschouwd. Aangezien de organisatie van dit evenement in handen is van een externe organisatie, en ze jouw mail ook hebben ontvangen, verwijs ik door naar hen. Ervaar je in de toekomst nog geluidsoverlast? Dan raden we je aan om contact op te nemen met politiezone AMOW. Ze heeft de juiste middelen om hiervan een PV op te stellen en de overlast te meten. Je kan haar bereiken via: T 101 (bij dringende politiehulp) - T 02 452 50 05 (bij niet-dringende politiehulp) - https://www.lokalopolitie.be/5408	Ontvankelijk
43	16/07/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Persoon had ergens gelezen dat je niet meer moest reserveren voor het containerpark. Er was geen volk, maar hij mocht niet binnen omdat hij geen afspraak had.	Intradura	Antwoord van Intradura: Ik begrijp dat het frustrerend is naar het recyclagepark te rijden en dan weer terug te moeten. Zoals u echter zelf schrijft, hebt u het geprobeerd tegen alle informatie in die u via de officiële kanalen (website en reservatiesysteem) hebt gekregen. Indien er plaatsen vrij zijn, kan u reservaties maken tot 1 uur voor het gewenste tijdslot. Dit is meestal net genoeg tijd om het afval in de auto te laden en naar het park te rijden. Het reservatiesysteem dient er net voor om een onnodige rit naar het park te voorkomen. De parkwachters mogen inderdaad alleen bezoekers met afspraken toegang geven tot het recyclagepark. Er bestaat immers de mogelijkheid dat de bezoekers met afspraak nog toekomen binnen de toegelaten tijd (+/- 15minuten van de afspraak). We moeten ervan uitgaan dat iemand die een afspraak maakt ook inderdaad komt. Iemand te moeten laten wachten, die zich aan de regels gehouden heeft, zou niet klantvriendelijk zijn tegenover deze persoon. De voordelen van het reservatiesysteem zijn als volgt: geen wachtrij naar het park en op het park, geen drukte op het park, klantgerichte ondersteuning door de parkwachters, garantie voor toegang naar het park, bezoek duurt niet langer dan nodig. Het nadeel is natuurlijk dat u maar beperkt spontaan kan beslissen naar het recyclagepark te gaan. Dit vangen we echter op door ervoor te zorgen dat afspraken tot 1 uur voor het bezoek zelf kunnen worden geboekt.	Ontvankelijk

44	2/08/2022	E-mail	Overlast	Dag en nacht maakt het ledscherm in Nijverseel een storend geluid volgens de klager.	Communicatie	<p>De firma is langsgeweest om te kijken of er problemen zijn met het scherm. Dit is niet het geval. Alles verloopt normaal. Het klopt dat het ledscherm een zoomend geluid produceert, dit is nodig om af te koelen. Ik ben ook eens gaan luisteren naar het scherm hier op de parking van Hof ten Hemelrijk. Het geluid is waarneembaar vanaf ongeveer 10 meter afstand tot aan de achterkant van het scherm. Wanneer je meer dan 10 meter afstand neemt, hoor je niets meer.</p> <p>Ik heb ook gevraagd of het mogelijk is dat er een probleem is met de ventilator, maar deze werkt prima.</p> <p>Er zijn verschillende plaatsbezoeken geweest om de klacht na te kijken.</p> <p>Ledscherm werd een paar dagen uitgeschakeld om bepaalde zaken uit te sluiten. (vervolg na locatiebezoek)</p> <p>Na de vaststellingen van vorige week vrijdag kunnen wij enkel melden dat het ledscherm zo snel mogelijk opnieuw zal worden opgestart:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er werd geen geluidsoverlast gedetecteerd. - Op geen enkele andere plaats in onze gemeente krijgen wij meldingen over de ledschermen. Ook onze leverancier krijgt nergens anders meldingen. - Zelfs wanneer het scherm en de elektriciteitskast afstaan, neem je het geluid nog waar. Dit kan dus niet worden toegeschreven aan het scherm. <p>Wij kunnen geen verdere stappen ondernemen.</p>	ontvankelijk
45	30/07/2022	E-mail	Overlast	Inzakking door riolering in Konkelgoed. Het probleem wordt nooit degelijk aangepakt, waardoor de inzakking blijft terugkeren.	Infrastructuur	<p>De herstelling van het wegdek is doorgegeven aan onze rioolbeheerder Riopact. Wij hebben echter geen zicht op hun planning. Wij zullen dit navragen.</p>	ontvankelijk
46	8/08/2022	E-mail	Overlast	Vraag om kerkklokken af te zetten omwille van het verschrikkelijke lawaai.	Communicatie	<p>We hebben een antwoord/standpunt ontvangen van Kerkfabriek Sint-Paulus, die bevoegd is voor het materiële van de eredienst. De monumentale Sint-Pauluskerk is eeuwenoud en heeft een klokkentoren uit de 16de eeuw. Het luiden van de klokken voor de eredienst en het kleppen van de klokken voor het Angelus-gebed en voor de (half)uren bestaat al gedurende tientallen jaren. De kerkfabriek wenst geen verandering te brengen in het luiden of kleppen van de kerkklokken. Het is geen nieuwe mogelijke geluidsoverlast en mensen, die in de nabijheid van de kerk komen wonen, moeten dit aanvaarden.</p>	Onontvankelijk
47	17/08/2022	E-mail	Overlast	Vraag om verkeersoverlast in 't Kintstraat aan te pakken door snelheid te verlagen tot 30 km/uur. Veel overlast door de werkzaamheden.	Infrastructuur	<p>Tijdens de werken aan de gewestweg en het kruispunt Steenweg op Vilvoorde – Steenweg op Brussel werd de 't Kintstraat inderdaad gebruikt als sluipteg om de grotere omleiding te ontwijken. Zoals gevraagd werd een nadar geplaatst ter hoogte van de Sint-Rochuskapel om duidelijk te maken dat de 't Kintstraat tijdens de werken doodlopend was. Er werd eveneens verhoogde politiecontrole gevraagd.</p> <p>Wij hopen dat ondertussen de situatie terug genormaliseerd is en er geen abnormaal verkeer meer voorkomt. Indien er toch nog problemen zouden zijn van overdreven sluipteg mag dit steeds gemeld worden.</p>	ontvankelijk

48	21/08/2022	E-mail	Overlast	Overlast door luidruchtige bezoekers en muziek tot in de ochtend tijdens openluchtevenement in Droeshout.	Evenementenloket	<p>Wij hebben jouw klacht over het openluchtevenement in Droeshout goed ontvangen.</p> <p>Wij betreuren de overlast die jij in de nacht van zaterdag op zondag hebt ervaren, maar wij kunnen jou bevestigen dat dit evenement wel degelijk door het college van burgemeester en schepenen vergund was (en dus zeker geen illegaal feestje was) in al zijn facetten, dat wil zeggen met als einduur 05.00 uur zondagochtend, inclusief het gebruik van elektronisch versterkte muziek (livebands en dj's) en toelating voor het schenken van sterke dranken aan meerderjarigen mits strikte naleving van een glasverbod.</p> <p>De organisatie beantwoordt aan de strengste (veiligheids)voorwaarden, die vooraf met alle betrokken partijen werden afgesproken en achteraf ook met dezelfde partijen worden geëvalueerd. Uit navraag blijkt dat de politiediensten slechts 1 melding van geluidsoverlast hebben ontvangen. Er zijn wel degelijk ploegen ter plaatse geweest, maar zij hebben niet moeten ingrijpen. De fuif is volgens onze informatie correct verlopen.</p> <p>Mogen wij er verder nog op wijzen er een uitstekende staat van dienst is wat betreft de organisatie van een dergelijk grootschalig evenement. Het vindt slechts een weekend per jaar plaats en lokt inderdaad heel wat jongeren uit de regio. Naast een brede communicatiecampagne verspreidt men ook altijd een persoonlijk bericht via de brievenbussen van de omwonenden. Op die manier zou iedereen in de buurt op de hoogte moeten zijn om desgewenst de nodige maatregelen te kunnen treffen.</p> <p>Wij hopen jou hiermee afdoende geïnformeerd te hebben en rekenen op jouw begrip.</p>	ontvankelijk
49	30/08/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Klacht over toegang recyclagepark: toegang werd geweigerd na online reservatie, terwijl er geen klanten aanwezig waren in het recyclagepark. Onbeleefde bedienden. Toen men nog snel een nieuwe aanvraag wou boeken, was het park volledig volzet. Persoon in kwestie vindt de houding heel ongepast en bijzonder klantvriendelijk.	Intradura	Klacht werd doorgestuurd naar Intradura, aangezien deze verantwoordelijk is voor de uitbating van het recyclagepark in Opwijk.	Onontvankelijk
50	11/08/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Klacht over kalibratie van het weegtoestel van het recyclagepark. Ook over het aanrekenen van het binnenbrengen van een Eternit-buis, nadat de parkwachter zei dat dit gratis was.	Intradura	Klacht werd doorgestuurd naar Intradura, aangezien deze verantwoordelijk is voor de uitbating van het recyclagepark in Opwijk.	Onontvankelijk

51	12/08/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Niet tevreden over het tweemaal ontvangen van een gasboete als inwoner van de blauwe zone in Opwijk-Centrum.	Burgerzaken	<p>In de eerste plaats onze excuses voor het laattijdige antwoord.</p> <p>Jammer genoeg kunnen we met persoonlijke omstandigheden geen rekening houden. De gemeente Opwijk doet de vaststellingen, het sanctioneren gebeurt door Intercommunale Haviland. Als gemeentebestuur kunnen we dit proces enkel onderbreken omwille van duidelijke fouten van onze vaststellers. Dit is hier niet het geval. We raden aan om gebruik te maken van parkings in de buurt buiten de blauwe zone: Borchtsite, Ringlaan en Hof ten Hemelrijk.</p> <p>We hebben navraag gedaan over je bewonerskaart. Jullie hebben wel degelijk recht op 1 bewonerskaart en kunnen deze ook aanvragen via https://www.opwijk.be/bewonerskaart-aanvragen. Op 1 kaart kunnen 2 nummerplaten worden gezet. Indien jullie 2 wagens hebben, moet je de kaart steeds verplaatsen.</p> <p>De GAS-boete blijft wel terecht, gezien er geen parkeerkaart of bewonerskaart werd geplaatst.</p> <p>Meer info over de blauwe zone vind je hier: https://www.opwijk.be/uitbreiding-blauwe-zone-opwijk-centrum.</p>	ontvankelijk
52	27/08/2022	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding over herstelling kabelkastje t.h.v. huis. Politie heeft dader kunnen pakken. Weigert gemeentebelasting (en eventuele kosten) te betalen.	Infrastructuur	Vraag tot herstel is doorgegeven aan Telenet. Probleem ligt niet bij de gemeente en heeft niets te maken met het al dan niet betalen van de gemeentebelasting.	Onontvankelijk

53	12/09/2022	E-mail	Overlast	Evenementen van xxx zorgen volgens de klager al twee weken voor overlast. Vanaf 3 uur onmogelijk om de slaap te vatten omwille van toeterende en snel rijdende auto's, ruzies tussen dronken mensen, gierende banden, enz.	Vrije tijd	<p>Na jouw melding werd onmiddellijk ook contact opgenomen met de politiezone AMOW. Deze heeft daarop opnieuw extra controle gezet aan de site door hun nachtploeg. Dit betekent niet dat de politie zelf permanent aanwezig is, echter wel dat bij openbare evenementen van xxx dit mee opgenomen wordt tijdens de nachtshift. Zij passeert dan op regelmatige basis langsheen deze zone.</p> <p>Er vond ook een gesprek plaats met de organisatie. Zij mag tot maximaal 4 activiteiten per maand organiseren. Zij dient inderdaad een parkeerwachter te voorzien op de parking. Ook bij private activiteiten moet zij ervoor zorgen dat hier de nodige aandacht voor is. De organisatie deelde mee dat zij dit zeker voorziet en dat ze bezoekers die de club verlaten ook aanspoort dit in alle rust te doen.</p> <p>Er werd een controle uitgevoerd op 24/09 (publieke activiteit) en op 19/11 (private activiteit). Op beide momenten stonden er wel degelijk parkeerwachters en kon vastgesteld worden dat er tot rust wordt aangemaand.</p> <p>De overlast op het openbaar domein, dus niet op de parking, is geen verantwoordelijkheid meer van de uitbater. Doch geeft de uitbater aan dit ook mee te bewaken als ze daar iets opmerken. De politie is hierin ook vragende partij om overlast op het openbaar domein onmiddellijk te melden aan de politie. Zo kan zij hiertegen optreden.</p> <p>Moest je toch nog overlast of inbreuken vaststellen, aarzel niet ons én politie te contacteren. We willen samen bewaken dat dit vlot verloopt. We willen bewaken dat elke burger de nodige rust kan ervaren alsook veilig kan feestvieren.</p>	ontvankelijk
54	8/09/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding over verminderd zicht op het verkeer door geparkeerde wagens in de Kalkestraat. Men ziet niet wanneer er een voertuig komt aanrijden. Vraag om deze verkeerssituatie te herbekijken.	Infrastructuur	Wij hebben de problematiek van het parkeren in de Kalkestraat reeds besproken. De asmarkering in het midden van de straat werd ondertussen ook al verwijderd, waardoor het parkeren toegelaten wordt. Het is inderdaad veiliger om in de buitenbocht te parkeren. Deze maatregel wordt eerstdaags doorgevoerd door het aanbrengen van gele markeringen in de binnenbocht, tegenover de woningen. Mogen wij nog wat geduld vragen, aangezien het aanbrengen van de markeringen afhankelijk is van de weersomstandigheden.	ontvankelijk
55	13/09/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding over werken tijdens schoolspits, zoals het ledigen van containers van Intradura ter hoogte van GBS De Boot. Klager vindt het onbegrijpelijk dat dit tijdens de start van de schooldag moet gebeuren.	Intradura	Mail werd doorgestuurd naar Intradura voor verdere opvolging.	Onontvankelijk

56	23/09/2022	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding over het privégebruik van een openbare parking in de Nijverseelstraat. Aanhangwagens voor paarden en camion worden hiervoor gebruikt. Op het fietspad liggen ook grind en steentjes van het aanpalende perceel. Vraag om camions te weren in de Nijverseelstraat. Ook wordt hier enorm snel gereden.	Infrastructuur	Uw melding wordt besproken op het eerstvolgende overleg van de verkeersdienst, dat is op 4 oktober eerstkomend. Wij houden je op de hoogte van het resultaat van de bespreking.	ontvankelijk
57	28/09/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Snoeihout werd niet meegenomen, terwijl dit op tijd klaarlag, netjes samengebonden.	Intradura	Intradura vraagt om de verschillende pakketjes iets van elkaar te leggen en duidelijk samen te binden. Waarschijnlijk hebben de ophalers niet gezien dat het samengebonden is. Ze vraagt dit enkel om deze situatie te vermijden in de toekomst. Morgen zal een team uw snoeihout komen ophalen.	Onontvankelijk
58	3/10/2022	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Klacht over het niet volgen van de richtlijnen over de bevestiging van openbare gebouwen (volgens omzendbrief VR 2015/3). Vlaggen hangen niet in de juiste volgorden, Belgische vlag ontbreekt (door de komst van de delegatie van Ober-Mockstadt). Dit druist in tegen de richtlijnen van de Vlaamse regering.	Informatiebeheer	De correcte volgorde van links naar rechts is: 1. Opwijkse vlag 2. Vlaamse vlag 3. Belgische vlag 4. Europese vlag De opdracht werd doorgegeven aan de dienst Uitvoering. Op dit moment hebben we nog geen zicht op de planning, maar van zodra het mogelijk is, worden alle vlaggen aan de gemeentelijke gebouwen en het openbaar domein nagekeken.	ontvankelijk
59	11/10/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Niet tevreden over de ontvangen brief m.b.t. sluikestorten. Persoon in kwestie vindt dit zeer ongepast, aangezien ze onterecht beschuldigd wordt van sluikestorten. Hij/zij heeft nooit afval voor 18 uur de avond voordien buitengezet.	Infrastructuur	Klaarblijkelijk is er een probleem met bewoners in de buurt die de regels m.b.t. huishoudelijk afval niet kennen of niet ter harte nemen. Deze brief moet dus worden gekaderd als sensibilisering van de buurt met de bedoeling dergelijke problematieken in de toekomst te vermijden. Dit is dus allerminst een beschuldiging naar uw persoon en moet dus ook niet als dusdanig worden geïnterpreteerd. Het is fijn te weten dat uw gedrag getuigt van burgerzin en we hopen dan ook dat dit inspirerend werkt in uw buurt! Dank daarvoor.	ontvankelijk

60	20/09/2022	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding/klacht over overlast en lawaaihinder van de oude betonplaten in de straat. De betonplaten zorgen voor trillingen in het huis, ze zorgen er ook voor dat de lading van vrachtwagens en aanhangwagens opveert, waardoor een extra geluidshinder is. Vraag om volledige straat aan te leggen in asfalt.	Infrastructuur	Jaarlijks gunnen wij, binnen het kader van een raamcontract, een pakket bestrijdings- en slemwerken teneinde het gemeentelijke wegensysteem te onderhouden. De laatste jaren werden reeds enkele betonwegen overlaagd. Dit genereert een zachter wegdek dat meer geluidcomfort biedt ... Zaligmakend is het niet, maar wel een verbetering. Een totale vernieuwing van de bovenbouw is altijd de beste oplossing maar is momenteel helaas niet aan de orde. Dergelijke substantiële investeringen zijn pas opportuun wanneer we ook de onderbouw (rioleringen) kunnen vernieuwen conform de geldende Europese richtlijnen m.b.t. het afkoppelen van woningen en het plaatsen van een gescheiden rioolstelsel. Dit zijn grootschalige werken die altijd een rijke, administratieve, voorgeschiedenis kennen. Onze rioolbeheerder coördineert deze werken, echter de Nieuwstraat/Steenweg op Aalst staan helaas nog niet op de rol ... Het zal dus niet voor binnenkort zijn. Vooraleer we kunnen overgaan tot een overlaging moeten we er ons van vergewissen dat alle platen stabiel liggen en dat significante niveauverschillen worden weggewerkt (fijnfrozen). Dit zijn intenties voor die we zeker koesteren en die zullen worden opgenomen in een eerstvolgend pakket. Mits goedkeuring van het college kunnen deze werken dan in het voorjaar van 2023 worden uitgevoerd.	ontvankelijk
61	23/09/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Klacht over aanmaningskosten niet-betalen belastingen. Persoon in kwestie heeft brieven nooit ontvangen, enkel het aangetekend schrijven. Heeft de belastingen betaald. Weigert de aanmaningskosten te betalen.	Financiën	Dossier werd bekeken en behandeld op een zitting van het college van burgemeester en schepenen. Het college van burgemeester en schepenen beslist om de aanmaningskosten van 20 euro niet kwijt te schelden. De beslissing werd meegedeeld aan de klager.	ontvankelijk
62	1/11/2022	E-loket website	Overlast	Geluidshinder in café xxx in Opwijk-centrum. Vraag om een oplossing.	Evenementenloket	Naar aanleiding van jouw klacht over geluidsoverlast in Opwijk-Centrum in de nacht van 31 oktober op 1 november hebben we geïnformeerd bij de politiediensten. Er is die nacht inderdaad een ploeg ter plaatse geweest, zij het enige tijd na jouw oproep. Alle actieve ploegen waren immers overbezet die nacht met andere interventies en controles. Bij aankomst was café xxx al gesloten en kon geen lawaaihinder meer worden vastgesteld. Café xxx was op dat moment wel nog open en daar stonden wel wat klanten buiten op de stoep, maar ook daar werd geen overdreven lawaai vastgesteld. Er kwamen geen andere klachten of meldingen meer binnen bij de politie. We zullen uiteraard ook aan de uitbater de nodige aandacht vragen. Mocht je in de toekomst nog overdreven en hinderlijk lawaai horen, kan je hiervan best melding maken bij de politie en bij onze diensten zodat we dit op basis van feitelijke vaststellingen kunnen opvolgen.	ontvankelijk

63	9/11/2022 E-mail	Herhaalde melding/klacht	Herhaalde melding over overstromingen in Eeksken. Wanneer het onweert, zijn we bang dat het water zou binnenstromen langs de voordeur. Water gutst ook uit de toilet. Vraag om na te kijken wat de oorzaak is.	Infrastructuur	<p>De gemeentelijke rioolbeheerder, Riopact, is ter plaatse gegaan en heeft niets verkeerd kunnen vaststellen. De overlast is voornamelijk het gevolg van een gebrek aan capaciteit van de leidingen t.o.v. de hoeveelheid water die erop toekomt. D.w.z. dat bij extreme neerslag de capaciteit van de riolering onvoldoende is om de massa water tijdig te verwerken. Hierdoor komt het volledige rioolstelsel plaatselijk onder druk te staan en zoekt het water zijn weg opwaarts via de huisaansluitingen ... Riopact zocht intern naar oplossingen, echter hebben ze geen financieel/maatschappelijk/praktisch haalbare oplossing gevonden. Drie opties werden onderzocht:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Betere afvoer: grotere gemengde leidingen of een gescheiden stelsel met meer capaciteit naar afwaarts (knijp op gemengd met overstort naar nieuwe voldoende grote RWA)? Oplossing: heraanleg Eeksken ... 2. Opwaarts meer water ophouden waardoor de bestaande gemengde riolering in Eeksken wel voldoende groot is. Dit betekent dus een aanleg van een opwaarts gescheiden stelsel met voldoende buffering? Oplossing: heraanleg opwaartse straten, en nog steeds overlast ... Een scenario werd doorgerekend met een knijp en interne overlaat op het kruispunt Steenweg op Lebbeke en Eeksken en een overloopleiding d300mm (afwaartse leiding in Steenweg op Lebbeke is ook een leiding d300mm) richting Kluisbeek. De mogelijkheid tot ontlasten is eigenlijk beperkt door de bestaande beperkte diameter 300mm en kleine diepteligging waardoor Eeksken nog steeds te veel belast wordt. Bovendien komen dan de waterpeilen in de Steenweg op Lebbeke ook veel hoger. Dit is zonder aanzienlijke heraanleg van de Steenweg op Lebbeke geen goed idee. 3. Verlagen van het maximaal waterpeil ter hoogte van Eeksken xx door de aanleg van een overstort + overstortleiding richting bestaande RWA naar Vondelbeek. Het lijkt dat dan wel over privaat terrein een overstortleiding dient aangelegd te worden. Over privaat terrein (ligt al zeer moeilijk) + al een grote lengte leidingen, niet goedkoop. <p>Dit onderzoek leidde tot de vaststelling dat, gezien het feit dat water de woningen niet binnenkomt, de aanzienlijke kosten, de baten momenteel niet waard zijn. De heraanleg van Eeksken vanaf Steenweg op Lebbeke tot aan de Vondelbeek is de meest duurzame en elegante oplossing, maar dit zal vermoedelijk op middellange tot lange termijn zijn ... Om tegendruk te vermijden in uw leidingen en dus kolkend water in de toiletten te voorkomen, lijkt me de plaatsing van een terugslagklep een aangewezen oplossing dat middels privaat initiatief moet worden geregeld.</p>	ontvankelijk
64	14/11/2022 E-mail	Overlast	Klacht in verband met overlast geparkeerde wagens tijdens evenementen georganiseerd door xxx. Auto's staan geparkeerd op privéparkings. Algemene toegang wordt geblokkeerd door wildparkeren. Ook is het volgens de klager niet meer veilig wanneer er brand zou uitbreken, dan is de toegang beperkt om tot bij de gebouwen te geraken wanneer er voertuigen in de weg staan.	Noodplanning	Inzake brandveiligheid werd er een mail en aangetekende brief gestuurd met de vraag om een nieuwe brandpreventiecontrole (einde der werken) aan te vragen en om de regels zoals opgelegd in het eerste brandpreventieverslag (omgevingsvergunning) toe te passen op de private wegenis op de site. Wat het parkeerprobleem betreft, dit onderzoekt de dienst Grondgebiedzaken.	ontvankelijk

65	15/11/2022	E-mail	Overlast	Overlast van honden die dag en nacht blaffen en huilen. Volgens klager zitten dieren vaak alleen. De honden worden wel verzorgd en krijgen regelmatig eten.	Milieudienst	Eigenaar werd gecontacteerd met uitleg en contactgegevens van zorgboerderij / dierenasiel De Ark van Pollare, erkend door dierenwelzijn Vlaanderen. Eigenaar zoekt een oplossing.	Onontvankelijk
66	5/12/2022	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Fietser is niet tevreden over de modderpoel ter hoogte van de werken aan Leireken. Dit is niet fijn en veilig.	Infrastructuur	Onze toezichter zal de aannemer van de werken aanmanen om het openbaar domein proper te maken na de dagelijkse werkzaamheden. Tijdens de werken kunnen we niet garanderen dat de weg helemaal proper blijft, dat is niet werkbaar. Het gedeelte van Leirekensroute tussen Asbeekweg en Leireken is afgesloten voor alle verkeer, ook voor voetgangers. Dit is duidelijk gesignaleerd. Fietzers worden verondersteld de uitgezette omleiding te volgen. Verder is er een overeenkomst met de aannemer die belast is met de realisatie van de verkaveling in de Broekstraat om de wegenis binnen de werfzone steeds proper achter te laten vóór het weekend.	ontvankelijk
67	5/12/2022	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Niet tevreden over het doven van de straatverlichting tussen 23 en 5 uur. Het is pikdonker, waardoor het veiligheidsgevoel daalt.	Infrastructuur	De beslissing om de openbare verlichting tussen 23 en 5 uur te doven in onze gemeente is om verschillende redenen genomen, enerzijds om de stijgende energiekosten te drukken, anderzijds is het gunstig voor het milieu. Als bijlage vind je het persbericht dat ons bestuur hierover liet publiceren.	ontvankelijk
68	23/12/2022	E-mail	Overlast	Klachten over burens, ze laten bestellingen leveren op het adres van de klager, terwijl ze bij de burens meestal thuis zijn. De klager vindt het heel storend. Er wordt constant aangebeld door koeriersdiensten, potentiële kopers van occasiewagens ... Burens waren zeer verbaal agressief omdat we weigerden de pakjes aan te nemen. Ook volgden er bedreigingen. Dit vindt de klager onaantvaardbaar en voelt zich niet meer veilig.	Burgerzaken	Vanuit Burgerzaken hebben wij al contact opgenomen met de politie, om samen te bekijken wat de beste stappen zijn die we kunnen ondernemen. We hebben uw mail ook overgemaakt aan de milieudienst, in verband met de problematiek van het zwerfvuil die u aanhaalt.	Onontvankelijk
69	31/12/2022	Telefoon	Taalklacht	Taalklacht over deels Franstalige reclame op de buitengevel van een kantoorruimte.	Communicatie	Brief werd verstuurd t.a.v. het betrokken bedrijf: We hebben een klacht ontvangen dat de buitengevel van uw kantoorruimte tweetalige reclame bevat. Wij zijn er ons van bewust dat u als zelfstandig ondernemer over de volledige vrijheid beschikt om uw advertentieruimte invulling te geven. Als Vlaamse gemeente betreuren we het echter om reclame te zien verschijnen deels in de Franse taal. Het gemeentebestuur werkt hard om het Vlaamse karakter van Opwijk te bewaren via allerhande initiatieven. Als openbaar bestuur is onze gemeente gebonden aan de Vlaamse taalwetgeving. Het verspreiden van reclame met geheel of gedeeltelijke Franstalige inhoud is naar onze mening hierbij een verkeerd signaal. We roepen u bij deze op om het Vlaamse karakter van Opwijk mee te respecteren. Graag ontvangen we een reactie m.b.t. deze problematiek.	ontvankelijk

Rapport klachten en meldingen in 2022

1. Inleiding

Dit rapport 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.

Klachten-en meldingenbeheer is een levend proces. De hele organisatie werkt dagelijks om klantsignalen zo goed als mogelijk te registreren én te gebruiken om onze werking te verfijnen. 2022 is het derde jaar op rij dat we werken met de regels die eind 2019 goedgekeurd werden. In 3 jaar tijd is dit gegroeid van een proces op papier naar een werkwijze die wekelijks wordt opgevolgd vanuit het onthaal. De onthaalmedewerkers volgen actief op welke klanten al een antwoord hebben gekregen en welke nog niet. Collega's durven elkaar aanspreken om voor de burger een oplossing te vinden. Dat is mooi. Dat is het belangrijkste om te onthouden van dit rapport: het draait om samenwerking om voor onze klant die een negatieve ervaring heeft gehad net dat stapje verder te gaan. En daar draagt elke medewerker aan bij.

Dit rapport wordt ook extern bekend gemaakt via de Vlaamse Ombudsdienst en eventueel via onze gemeentelijke communicatiekanalen. Als overheid streven we naar maximale samenwerking en 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 onze dienstverlening kunnen verfijnen.

We spreken bewust van 'verfijnen' en niet van 'verbeteren' omdat wat we dagelijks doen in veel gevallen al goed zit. Uit het klachtenrapport van 2021 weten we dat onze klachten- en meldingskanalen nog aan bereik moeten winnen en dat we het bredere plaatje niet uit het oog verliezen. Het bredere plaatje is dat we dagelijks gemiddeld 210 klanten aan de telefoon krijgen, 50 klanten fysiek mogen ontvangen en 40 mensen per mail contact opnemen. Het is belangrijk om de onderstaande kwantitatieve gegevens in dit bredere kader te blijven passen.

2. Klachten in eerste lijn

Er werden 103 klachten geregistreerd in het klachtenregister. In 2021 registreerden we 44 klachten. De interne sensibilisering over de klachtenprocedure werpt duidelijk vruchten af: klachten worden een stuk beter geregistreerd dan in het verleden. Dat is goed want het stelt ons in staat om op een transparante manier onze dienstverlening te verbeteren.

De grootste thema's uit het klachtenregister van 2022 zijn:

- Foutieve aanrekeningen, laattijdige terugbetalingen en onvolledige boekingen bij zaalreservaties. In juni en september/oktober hebben we achterstand opgelopen in de reserveringen en facturatie van onze zaalreservaties door verschillende afwezigheden binnen het team vrije tijd. Dankzij de integratie van de vrijetijdsbalie in het organisatiebrede onthaal werden de problemen duidelijk gedetecteerd en geregistreerd in het klachtenregister. Deze doorgedreven vorm van samenwerken versterkte onze draagkracht om op korte termijn oplossingen te zoeken. Het is een aandachtspunt om continuïteit op langere termijn te garanderen.

- Bij de inschrijvingen voor de kerstvakantieactiviteiten was het aanbod voor lagere schoolkinderen beperkter dan anders en waren er technische problemen voor het inschrijven van kleuters. Hierdoor kregen we meerdere klachten van ouders die hun kind niet in konden schrijven. Het aanbod werd ondertussen terug uitgebreid en uit de technische problemen werden waardevolle lessen getrokken.
- Wegenwerken zorgen voor hinder. In Oudsbergen zijn het afgelopen jaar meerdere wegenprojecten uitgevoerd. De communicatie hierover door de betrokken aannemer was bij meerdere projecten minder dan de burger verwacht had. Vooral het afstellen van de werken in het centrum van Oplabbeek, de werken aan het industrieterrein en de herinrichting van de Gruitroderbaan waren projecten waar we meerdere klachten rond kregen. Oudsbergen zet sterk in op communicatie bij wegenprojecten. Maar meer controles op het werk van de betrokken aannemers is noodzakelijk om onze burgers nog beter te informeren.
- Het onderhoud op de begraafplaats van Gruitrode door engerlingen in het gras zorgde bij meerdere mensen voor beroering. Slechts enkelen dienen effectief een klacht in maar dit was door de droge zomer niet eenvoudig op te lossen. Ondertussen is het gras op deze begraafplaats volledig hersteld.

De andere klachten komen slechts eenmalig voor. Het register in bijlage geeft een overzicht van het geheel.

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

De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst werd 3 keer gevraagd in 2022:

- ██████████ – Onderhoud begraafplaats (2022-04601)

Het groenonderhoud op de begraafplaats in Gruitrode zorgt al meerdere jaren op rij voor kopzorgen. Na een erg droge zomer in 2020 was het bijzonder nat in 2021 en dit jaar was het weer lange periodes erg warm en droog. Die extreme temperatuurschommelingen in combinatie met larven van de junikever (engerlingen) zorgden ervoor dat het gras op de begraafplaats sterk aangetast was. De natuurlijke behandeling van engerlingen vraagt een vochtige omgeving. Iets wat in een warme, droge zomer moeilijk uitvoerbaar is. De staat van het gras op de begraafplaats in Gruitrode was dan ook niet zoals we het graag zelf zien. Dit zorgde voor groot ongenoegen bij de betrokken mevrouw. Na meerdere mails en telefoons kon de Ombudsdienst voor rust en tijd zorgen. Tijd om het gras te herstellen. Dit lukte ook in het najaar van 2022.

- ██████████ – Aanleg verkeersdrempel(s) (2022-06969)

De klacht van de betrokken meneer werd zowel intern als via de Vlaamse Ombudsdienst of via de toezichthoudende overheid behandeld. In alle gevallen begrijpen we het ongemak maar is het bestuur bevoegd om verkeersdrempels in te richten om de verkeersveiligheid te verhogen.

- ██████████ - Wegwerkzaamheden + signalisatie op industrieterrein (2022-08678)

Zoals het algemene meldingsoverzicht ook al laat zien zijn er verschillende wegwerkzaamheden bezig op het grondgebied van de gemeente. Dit kan voor sommige inwoners erg storend werken. We proberen via informatieavonden en persoonlijke brieven betrokken inwoners en bedrijven voldoende te informeren.

4. Klachten bij de toezichthoudende overheid

Er werden in 2022 5 klachten ingediend tegen een beleidsbeslissing bij de toezichthoudende overheid:

- Klacht tegen het besluit van het college van burgemeester en schepenen van 08 november 2021 over de goedkeuring van de vacant verklaring van de tijdelijke functie van kabinetsmedewerker (A1a - A3a) en de procedure om deze in te vullen. Deze klacht werd al in 2021 ingediend maar kenden in 2022 haar afwikkeling. De toezichthoudende overheid oordeelde dat de vastgestelde regels niet gerespecteerd werden maar dat een vernietiging van het besluit geen voordeel zou reëel voordeel zou betekenen en dat er niemand nadeel heeft ondervonden van de genomen beslissing.
- Klacht tegen het besluit van het college van burgemeester en schepenen van 21 maart 2022 over de niet-erkenning van vzw Vis, sport, spel. De vzw klaagde aan dat ze ongelijk behandeld werden. De toezichthoudende overheid stelde het bestuur in gelijk: de vzw voldoet niet aan alle voorwaarden uit het gemeentelijk reglement om erkend te worden.
- Klacht van mevrouw [REDACTED] tegen de beslissing van het college van burgemeester en schepenen van 12 april 2022 over de intrekking van haar standplaats op het gemeentelijk woonwagenterrein. De toezichthoudende overheid oordeelde dat er geen vorm van discriminatie of visering gebeurde bij deze beslissing en dat het huishoudelijk reglement objectief en grondig gemotiveerd werd toegepast.
- Klacht tegen het gemeenteraadsbesluit van 27 juni 2022 over de goedkeuring van de samenstelling van de GECORO. De toezichthoudende overheid oordeelde dat er geen uitsluitingscriteria waren vastgelegd en dat er dus geen basis was om het betreffende lid uit te sluiten van de GECORO. De toezichthoudende overheid bevestigd de beslissing van het bestuur.
- Klacht van mevrouw [REDACTED] van 28 juli 2022 over de toepassing van het gemeenteraadsbesluit van 20 december 2021 over de vaststelling van het belastingreglement voor het inzamelen en verwerken van huishoudelijke afvalstoffen. Deze klacht was niet ontvankelijk voor behandeling door de toezichthoudende overheid omdat de toezichtstermijn versterken was. En zelfs als de toezichtstermijn niet verstreken was dan is de toezichthoudende overheid niet bevoegd om uitspraak te doen over een individueel aanslagbiljet. De toezichthoudende overheid geeft wel mee dat het reglement en de toepassing ervan conform de geldende wetgeving verloopt.
- Klacht van de heer [REDACTED] van 15 augustus 2022 over de nieuwe snelheidsremmers in de Gruitroderbaan. De toezichthoudende overheid oordeelde dat we de betrokken persoon een uitgebreid antwoord bezorgde en vraagt dat we zoals aangekondigd de betrokken inrichten evalueren. Deze klacht werd zowel intern als via de Vlaamse Ombudsdienst als via de toezichthoudende overheid behandeld.

5. Bezwaarschriften

Er werden 11 bezwaarschriften tegen een gemeentelijke belasting of retributie ingesteld in 2022:

- 1 bezwaar tegen de belasting op het verwerken van huishoudelijk afval. Dit bezwaar werd achteraf ook geuit bij de toezichthoudende overheid. In beide gevallen werd het bezwaar weerlegd en niet ingegaan op de vraag.
- 1 bezwaar tegen de belasting op pylonen en zendmasten. Op dit bezwaar werd ingegaan.
- 5 bezwaren tegen de belasting op tweede verblijven. Al deze bezwaren werden weerlegd.
- 3 bezwaren tegen de belasting op leegstand. Al deze bezwaren werden weerlegd en de betrokken adressen werd toch opgenomen op de leegstandslijst.
- 1 bezwaar tegen de belasting op reclaimedrukwerk. Dit bezwaar werd weerlegd. Er was geen voorafgaande aangifte gedaan door de indiener van het bezwaar.

In 2021 zagen we meer bezwaarschriften naar aanleiding van de gelijkschakeling van de reglementen van door de fusie. Het lijkt erop dat 2022 een normaal werkingsjaar was zonder noemenswaardige uitzonderingen of aanleidingen voor extra bezwaren.

6. Meldingen

In 2020 registreerden we 92 meldingen rond het niet ontvangen van mondkmaskers. Daarnaast waren er nog 15 andere meldingen te vinden in het meldingenregister. De conclusie was dat dit een onvolledig beeld was.

In 2021 registreerden we 84 meldingen in het meldingenregister.

2022 is vergelijkbaar met 2021 en we sluiten we het huidige jaar af met 92 meldingen in het meldingenregister. Het grootste deel van deze meldingen gaat over verkeersveiligheid. Daar zijn 3 grote lijnen in:

- Problemen met of door aannemers: Er kwamen regelmatig meldingen van een slechte of onvoldoende signalisatie bij werken door aannemers. Ook ontoegankelijkheid bij (wegen)werken kwam vaker aan bod, zowel een moeilijke doorgang tot de woning als ook het niet ophalen van containers omwille van de werken.
- Overdreven snelheid: Burgers hebben vaak de vraag gesteld voor controles te doen of snelheidsremmers te plaatsen en dit op verschillende locaties. Vele van deze locaties zullen voorzien worden van trajectcontroles waardoor dit probleem drastisch zal verminderen. Maar ook overdreven snelheid bij omleidingswegen en in fietsstraten werd gemeld.
- Een derde punt is het sluijverkeer. Dit gaat dan over verschillende locaties waarbij burgers melding doen van opvallend meer en/gevaarlijker verkeer omwille van wegenwerken of gewijzigde verkeerssituaties.

Verder waren de meldingen zoals andere jaren zeer uiteenlopend en ging het van geluidsoverlast van een evenement naar de vraag tot extra verlichting op het kerkhof en de Finse piste, tot het snoeien van overhangende takken of het herstellen van defecten.

Sinds 2021 leiden we meldingen voor de dienst werken zoveel als mogelijk af naar 3P. In totaal noteerden we daarin het volgende:

- 491 meldingen via het onthaal
- 271 meldingen via de digitale formulieren in de app of op de website
- 359 meldingen die door de medewerkers van de uitvoerende dienst op het terrein zelf ingegeven en afgewerkt werden

We zien een significante toename van ongeveer 50% van het aantal meldingen die geregistreerd worden via het onthaal en via de digitale formulieren in de app en website. De centrale rol van het onthaal en onze promotie van app en website hebben een positief effect.

Net zoals vorig jaar waren er dit jaar ook weinig meldingen rond eikenprocessierupsen. De overlast bleef beperkt dus het aantal meldingen daarover ook.

Vorig jaar kregen we gemiddeld elke werkdag 1 melding over zwerfvuil en sluijstort (220 meldingen in totaal in 2021). Dat is gezakt tot 135 in 2022. De technische dienst heeft het afgelopen jaar actief meer ingezet op afvalinzameling. Maar rond bladkorven kregen we nog steeds een hoger aantal meldingen (59 in 2022) in vergelijking met gelijkaardige thema's. Dit is een aandachtspunt om de mogelijkheden en beperkingen tijdig onder de aandacht van inwoners te brengen.

2022 was vooral het jaar met een langdurig hete zomer en veel droogte dus we hebben dubbel zoveel uren gependend aan water geven en maar 2/3de van het aantal voorziene werkuren in maaien van grasperken gestoken. De droogte teisterde ook expliciet de begraafplaats in Gruitrode. Op een aantal plaatsten op die begraafplaats zaten engerlingen in het gazon. Door de droogte slaagden we er pas in het late najaar in om het gazon terug te herstellen. Dit leverde ook een aantal meldingen en klachten op.

7. Conclusie

Het is opmerkelijk dat we meer en beter registreren dan de 2 voorgaande jaren welke klachten en meldingen inwoners uiten naar ons bestuur. Die tendens moeten we blijven verderzetten.

Daarnaast is het goed dat er intern meer over het klachten-en meldingenproces gesproken wordt. Misschien niet in termen van 'opleiding' en 'sensibilisering' maar wel in termen van samenwerking en streven naar het bezorgen van een antwoord aan de klant.

Eind 2022 en begin 2023 organiseren we interne schrijfopleidingen om de kwaliteit van onze brieven en mails te verbeteren. We streven ernaar om in 2023 ook de kwaliteit van onze schriftelijke antwoorden op klachten en meldingen te verbeteren.

KLACHTENREGISTER OUDSBERGEN

1. REGISTRATIE KLACHT				3. REGISTRATIE BEHANDELING KLACHT			
NR.	datum registratie	Corsanummer vb: 222.000000	omschrijving klacht	Behandelde dienst	korte inhoud antwoord *grond en opgelost *grond en geparkeerd voor later *ongegrond	datum antwoord	eventuele opmerkingen
2022/01	21/01/2022	222.000304	aangetekend schrijven ontvangen voor reeds betaalde dienst	Financiën	Dienst Vrije tijd heeft gemild dat het om een interne fout zou gaan en dat dit wordt rechtgezet.	10/01/2021	
2022/02	21/01/2022	222.001212	Wil niet persoonlijk langskomen voor aanvraag VWT	Onthaal	Individuele hulpverlening heeft dit verder opgenomen en de verwarmingstoelage digitaal ontvangen	21/01/2022	
2022/03	26/01/2022	222.001535	klacht infovergadering verkeer Kapelstraat klant is misnoegd en voelt zich onbegrepen	Communicatie	Ongegrond en beantwoord. Burger heeft de infovergadering na 15 minuten verlaten en heeft zo de uitleg en de mogelijkheid tot vragen stellen of opmerkingen delen gemist	27/01/2022	
2022/04	4/02/2022	222.002127	klacht wat met mensen die geen pc of laptop hebben in onze communicatie, waarom geen rouwkaartjes meer?	Communicatie	Dienst onthaal heeft mevrouw gebeld haar man lag al jaren in Peer in het rusthuis en mevrouw toonde zich erg tevreden na onze goodwill en het contact met haar en dit is voor haar afgesloten.	15/02/2022	
2022/05	9/02/2022	222.002338	klacht schadegeval door slechte signalisatieplaatsing onderaannemer GWL Genitstraat	Projectbureau	Mail gestuurd door aankoop en contractbeheer. Schade aan verzekering gemeente aangegeven en aangeraden dit ook aan persoonlijke verzekering door te geven.	10/02/2022	
2022/06	10/02/2022	222.002436	klacht dienstverlening post covid	Onthaal	Toelichting van zowel de vrije inloopen in beide gemeentehuizen, als de mogelijkheid om een afspraak te maken op andere tijdstippen	7/04/2022	
2022/07	17/02/2022	222.002779	klacht na 30 dagen nog geen antwoord ivm vraag over vellen van eik	Werken	gebeld door milieudienst op 17/02/2022 - Groendienst gaat op 23/02 kijken of kapping gegrond is	17/02/2022	
2022/08	18/02/2022	222.002905	klacht over het uitblijven van een oplossing niet werkende oudsbergenbonnen voor 90 euro	Onthaal	Info gegeven over tijdelijke storingen bij het scannen van de bonnen. Gevraagd om opnieuw te proberen en desnoods terug contact op te nemen	22/02/2022	
2022/09	21/02/2022	222.003028	klacht over het herhaardelijk niet ophalen van de container omwille van wegenwerken	Werken	Dienst werken heeft contact opgenomen met de aannemer en dit doorgegeven. De burger werd telefonisch op de hoogte gesteld.	21/02/2022	
2022/10	25/02/2022	222.003299	klacht inschrijving activiteiten vakantie	Vrije tijd	Fout is rechtgezet en het geld is teruggestort	4/03/2022	
2022/11	28/02/2022	222.003070	Signalisatie niet ontvangen binnen beloofde termijn signalisatie Dringende dakrenovatie - Ophovenstraat 58 (222.003070) De firma zou op 24/2 een signalisatievergunning ontvangen van de behandelende collega. Op 28/2 belt klant omdat ze nog altijd geen vergunning ontvangen heeft. Als ze de behandelende collega mailt krijgt ze een auto reply dat deze een week verlof heeft en dat ze moet mailen naar dg_projectbureau. Als ze dit doet krijgt ze een mail terug dat ze geen toelating heeft om hier naar te mailen.	Projectbureau	gegrond en opgelost. Signalisatie is laat ondertekend waardoor hij pas op maandag 28/2 vertrokken is naar de firma XXXXX. Intern werden de afspraken ivm out of office opnieuw opgenomen. Klant telefonisch gecontacteerd en bevestiging gehad dat de vergunning is aangekomen.	28/02/2022	
2022/12	7/03/2022	222.003724	klacht over snoeien bomen Boekweitstraat	Werken	Uitleg gegeven over duurzaam boombeheer en de voordelen van het niet of minder snoeien van de betreffende bomen	9/03/2022	
2022/13	7/03/2022	222.003321	klacht over klantcontact - nog geen antwoord op vraag van 19/01/2022	Vergunningen	Tel contact vergunningen- UAUcollectiv + mail verstuurd	8/03/2022	
2022/14	10/03/2022	222.003940	Na eerdere meldingen geen verbetering van de overgang naar de Ouwerteweg	Werken	gegrond en opgelost op 16/03/2022	16/03/2022	
2022/15	11/03/2022	telefonische klacht	Geen internet door wegenwerken Industrieterrein	Projectbureau	gegrond en opgelost: projectbureau heeft werfleider gecontacteerd maar zij hebben niks over getrokken. Blijkbaar zou proximus het zelf hebben overgetrokken en zijn die nu met de herstelling bezig, probleem zou bijna opgelost zijn. XXXXXXXX is telefonisch op de hoogte gebracht.	11/03/2022	
2022/16	15/03/2022	222.004580	Terugbetaling van activiteit nog niet ontvangen, eerste contact 08/01/2022	Vrije Tijd	Het geld werd terugbetaald, mail gestuurd met excuses omwille van technische problemen met de software	6/04/2022	
2022/17	28/03/2022	222.004865	Behandeld door Vlaamse Ombudsdienst	Vlaamse Ombudsdienst	Behandeld door Vlaamse Ombudsdienst, zie Case Corsa voor mails	28/03/2022	
2022/18	6/04/2022	222.005364	Overlast Leemkuisstraat Sentower	projectbureau	antwoord zie notitie bij case	8/04/2022	
2022/19	28/04/2022	222.006429	meneer had een afspraak voor het kopen van oudsbergenbonnen terwijl we deze niet meer verkopen	Onthaal	Gegrond en opgelost, U22.006542	15/06/2022	

2022/20	19/05/2022	222.007506	bijna onleesbare brief en kaart parcours Pinksterloop meneer is zeer misnoegd en vindt dit schandelijk!
2022/21	7/06/2022	222.008236	Klacht tegen de afvoering van ambtswege van XXXXXX
2021/22	21/06/2022	222.009098	Klacht onbereikbaarheid sociale dienst
2021/23	21/06/2022	P22.021835	Klacht slecht groenbeheer rond kerkhof Gruitrode
2022/24	27/06/2022	222.009368	Klacht ontve reden met antwoord van vorige klacht
2022/25	27/06/2022	222.012003	Klacht verkeersremmers Gruitroderbaan
2022/26	27/06/2022	222.009444	klacht parking Sentow er betaald voor wandeling in bos
2022/27	28/06/2022	222.009478	Klacht toestand kerkhof Gruitrode
2022/28	1/02/2022	geen case	Klacht verlichting cultuurpunt
2022/29	1/08/2022	222.011111	Onderhoud kerkhof Gruitrode - niet tevreden over actie nav vorige klacht
2022/30	5/08/2022	222.011455	ontevreden over het niet rechtstreekse telefonische bereikbaarheid dienst omgeving
2022/31	16/08/2022	222.011788	Hondenuitwerpselen op de begraafplaats Oglabbeek
2022/32	13/08/2022	222.011881	Geluidshinder KSJ gebouwen
2022/33	9/08/2022	222.011881	Overlast Gildehuis
2022/34	23/08/2022	222.012180	klacht snelheidsremmende maatregelen Gruitroderbaan
2022/35	25/08/2022	222.012329 en 222.01151	klacht vraag uitstellen digitaal overleg wegenwerken weg naar Opperterwegens niet thuis
2022/36	30/08/2022	222.011295 222.012490	Nog geen antwoord na 28 dagen
2022/37	2/09/2022	222.012779	klacht verkeersafwikkeling fietsstraat Rozenstraat nav . Zwaar verkeer
2022/38	5/09/2022	222.012813	Plaatsen grafsteen en onderhoud kerkhof
2022/39	5/09/2022	222.012836	Herhaalde klacht verkeersremmers Gruitroderbaan
2022/40	6/09/2022	222.012918	klacht over onvolledige communicatie sportactiviteiten voor kinderen, over het brengen en later afhalen van kinderen die naar Kadee gaan na sportactiviteit
2022/41	9/09/2022	222.013210	Klacht werkzaamheden industrieterrein
2022/42	12/09/2022	222.013261	Klacht regelmatig langdurig stilstaan om te babbelen op de openbare weg
2022/43	15/09/2022	222.013530	klacht slordig opgestelde signalisatievergunning met taal en cijferfouten in tein (dekwerken)
2022/44	19/09/2022	222.013599	Klacht: Foutieve informatie en gegevens verstuurd naar verkeerd persoon uw kenmerk U22.009188 hij heeft nog een mail gestuurd met de vraag waar zijn antwoord b ligt, gericht aan XXX(p22.032966)
2022/45	20/09/2022	222.013645	Klacht foutieve reservatie buurthuis Ellikom Tochtgenoten

Communicatie	T.22.00227: het kaartje zal groter en duidelijker worden afgebeeld		
Burgeradministratie	het besluit en documenten van politie werden overgemaakt	7/06/2022	
Individuele Hulpverlening	de klant is zowel door de verantwoordelijke als de eigen maatschappelijk assistente gebeld en heeft hierover een brief ontvangen		
Werken	U22.009179 - toelichting bestrijding / niet verhardend paden	21/06/2022	
Werken	U22.009179 - toelichting bestrijding / niet verhardend paden		
Projectbureau	U22.011797 brief verstuurd met uitleg over de werken	30/08/2022	
Vrije tijd	U22.011482 parking is prive domein, maar er mag echter geen sprake zijn van inkom betalen.	4/07/2022	
Werken	U22.009179 - toelichting bestrijding / niet verhardend paden		
Werken	De oploop naar de ingang werd hersteld en de verlichting werd vervangen. Er is nu een sensor met timer geïnstalleerd waardoor de verlichting aansprijnt als er iemand voorbij de sensor komt.	15/07/2022	
Werken	Zaak overgenomen door Vlaamse Ombudsdienst na U22.013818	1/08/2022	
Onthaal	Een medewerker van het onthaal heeft hulp aangeboden om een dossier op te starten en nadat de klant dit liever niet deed voorgesteld via info@oudsbergen.be te werken wat de klant uiteindelijk ook deed. Antwoord per mail met reden van werkwijze.	19/08/2022	
Werken	Groendienst heeft per mail laten weten dat dit zal opgeruimd worden	26/08/2022	
Kabinet	klacht is doorgestuurd en controle gebeurd door politie Carma	niet bekend, ligt bij politie	
Kabinet	U22.016270, U22.016269. Het Gildehuis had toestemming tot het organiseren van 2 live optredens onder voorwaarden	12/08/2022	
Projectbureau	U22.011794 brief verstuurd met uitleg over de werken	30/08/2022	
Vergunningen	klant werd op 25 augustus verwittigd van het uitstellen van de vergadering	26/08/2022	
Burgeradministratie	Gezien de omvang van de opvragingen is afgesproken dat er een deskundige van hun de opzoeking zou komen doen. Hij is 2 dagen gekomen en alles is nu in orde.	13/09/2022	
Kabinet	de burgemeester formuleert een antwoord en stuurt dit naar het projectbureau		
Burgeradministratie	Oplossing en excuses per brief gestuurd U22.012506	8/09/2022	
Projectbureau	Er is een bewonersvergadering geweest waar alles besproken. Er wordt een aangepast voorstel gedaan op een nieuw infomoment	29/09/2022	
Onthaal	Een anonieme klacht is volgens het reglement onontvankelijk voor verdere behandeling.	6/09/2022	
Projectbureau	Toelichting gestuurd per mail door projectbureau U22.012810. Nadien ook behandeling door Vlaamse Ombudsdienst	14/09/2022	
Werken	Collega is door diensthoofd hierop aangesproken en dit zou in de toekomst niet meer mogen gebeuren		
Projectbureau	Aangepaste vergunning vanuit projectbureau per brief gestuurd	8/09/2022	
Vergunningen	Brief verstuurd vanuit dienst vergunningen met de melding dat er onderzoek zal worden hoe de fout is kunnen gebeuren. Nadien nog verdere behandeling door Vlaamse Ombudsdienst.	22/09/2022	
Vrije tijd	Brief verstuurd met excuses voor het ongemak en dat de reservatie is geannuleerd. U22.013236	22/09/2022	

2022/46	20/09/2022	222.013639	Klacht communicatie kermis Wijshagen
2022/47	22/09/2022	222.013791	Terugbetaling jeugdskamp na maanden nog niet ontvangen
2022/48	22/09/2022	222.013829	Kind straf gekregen op Sportsnack Oglabbeek woensdag 21 september
2022/49	23/09/2022	222.013902	Klacht geen lokaal beschikbaar voor bloemschikken Tuinhier
2022/50	27/09/2022	222.014028	Klacht wegens geen afspraak verkrijgen bij burgemeester
2022/51	27/09/2022	222.014039	Klacht wegens het te laat verkrijgen van info voor inschrijven en herfstvakantie
2022/52	23/09/2022	222.014043	Klacht restauratie pastorie Ellikom
2022/53	28/09/2022	222.014082	Klacht Na twee weken nog steeds geen antwoord ontvangen
2022/45	3/10/2022		Klacht toestand keuken cultuurpunt
2022/55	3/10/2022	222.014341 222.014361	Klacht over de weigering van het gemeentebestuur om afspraak te maken met klant
2022/56	4/10/2022	222.014385	Klacht over werken stoplichten Meeuwen / Oglabbeek
2022/57	4/10/2022	222.014386	Klacht over werken stoplichten Meeuwen / Oglabbeek
2022/58	4/10/2022	222.014388	Klacht over sluipeerkeer en rijden met hoge snelheden
2022/59	4/10/2022	222.014389	Klacht over werken stoplichten Meeuwen / Oglabbeek
2022/60	4/10/2022	222.014390	Klacht over werken stoplichten Meeuwen / Oglabbeek
2022/61	6/10/2022	222.014524	Klacht over het niet beantwoorden van een schrijven over verkeersrempels
2022/62	6/10/2022	222.013599	Klacht over de werking van de gemeentedienst
2022/63	9/10/2022	222.014745	Klacht wegens niet beantwoorden van brieven van burgers via digitaal loket vlaanderen over Gruitroderbaan
2022/64	13/10/2022	222.014989	Klacht tegen het OCMW oww extra deurwaarderskosten
2022/65	19/10/2022	222.015186	Klacht geen communicatie werken Valstraat
2022/66	20/10/2022	222.015219	Klacht over niet communiceren van werken en plaatsing elektronische materialen op hun oprijt
2022/67	20/10/2022	222.015237	Klacht onverkregen cultureel abonnementstarief
2022/68	20/10/2022	222.015285	Klacht geen verwittiging bij plaatsen paal Weg naar Gruitrode 23
2022/69	21/10/2022	222.015302	Klacht geen communicatie werken Weg naar Zwartberg
2022/70	25/10/2022	222.015464 222.015465 222.015466	dankzij de geblokkeerde rijrichtingen, in de tegenrichting moeten rijden en hierdoor schade opgelopen (verzekeringswestie)
2022/71	25/10/2022	222.015468	Hoge snelheden gereden op de Oudsbergerweg

Communicatie	Mail gestuurd met informatie over afspraken openingsuren U22 017923	22/09/2022	
Vrije tijd	Per mail laten weten dat de uitbetalingen per kwartaal gebeuren, de betaling zal gebeuren in oktober	22/09/2022	
Vrije tijd	Brief verstuurd met uitleg van de versie van de lesgever. Inschrijvingsgeld werd terug gestort. Geen interesse in gesprek met lesgever.	5/10/2022	
Vrije tijd	Mail van dienst vrije tijd gekregen met excuses en zalen werden herschikt om op vraag in te kunnen gaan	5/10/2022	
Kabinet	Brief verstuurd met uitnodiging voor een afspraak U22 015400	14/10/2022	
Communicatie	Excuses per mail vanuit dienst communicatie U22.017910. Klacht was gegrond.	29/09/2022	
Vergunningen	Ongegrond, brief gestuurd vanuit dienst Vergunningen	28/09/2022	
Projectbureau	Mail gestuurd door pprojectbureau met uitleg over de verhoogde berm en het fietspad	15/10/2022	
Vrije tijd	De onderhoudswerken die we kunnen uitvoeren, staan gepland of zijn intussen uitgevoerd. Met een aantal zaken kunnen we niet meteten aan de slag. Antwoord per brief U22.015080	4/10/2022	
Individuele Hulpverlening	Brief gestuurd door het kabinet met het voorstel voor een afspraak U22.015400	14/10/2022	
Projectbureau	mail van projectbureau met verdere uitleg over de werken bedrijventerrein Oglabbeek	2/12/2022	
Projectbureau	mail van projectbureau met verdere uitleg over de werken bedrijventerrein Oglabbeek	2/12/2022	
Projectbureau	mail gestuurd door projectbureau dat er een snelheidsdisplay komt te hangen in de Taelstraat om metingen te doen. Dit wordt later door de verkeerscommissie beoordeelt.	14/12/2022	
Projectbureau	mail van projectbureau met verdere uitleg over de werken bedrijventerrein Oglabbeek		
Projectbureau	Mail gestuurd door projectbureau met uitleg over de werking van de verkeerslichten en Wegen en Verkeer	30/11/2022	
Projectbureau	Klacht in behandeling bij Vlaamse Ombudsdienst en toezichthoudende overheid. Geen apart antwoord vanuit bestuur.		
Projectbureau	Klacht in behandeling bij Vlaamse Ombudsdienst en toezichthoudende overheid. Geen apart antwoord vanuit bestuur.		
Individuele Hulpverlening			
Werken	Er is een PV opgemaakt naar de aannemer toe omdat in het bestek vermeld staat dat hij verplicht is de mensen op voorhand te verwittigen. Per mail laten weten aan betrokkene.		
Projectbureau			
Vrije tijd	Mail verstuurd met excuses en verdere info ivm terugbetaling u22 017959	28/11/2022	
Werken	Telefonisch contact geweest met verdere uitleg door het onthaal	14/11/2022	
Projectbureau			
Projectbureau	Dit werd verder opgevolgd door onze verzekering en dienst aankoop en contractbeheer		
Projectbureau	Mail gestuurd door projectbureau met uitleg over tijdelijke snelheidsmeter en de verdere opvolging door de verkeerscommissie	14/12/2022	

2022/72	25/10/2022	222.015470	Klacht in verband met de afhandeling van de achterstallige betaling belasting tweede verblijf en
2022/73	25/10/2022	222.015484	Klacht keuken XXXXX niet proper
2022/74	17/11/2022	222.016446	Klacht Schade aan fiets o.w.v. gevaarlijke fietssituatie
2022/75	18/11/2022	222.016493	Klacht onbeantwoorde mails rond betaling belasting weekendverblijf
2022/76	23/11/2022	222.016711	Klacht ijzerstukken in opvulpuin in wegje
2022/77	23/11/2022	Geen registraties in Corsa, meteen via uit@oudsbergen.be doorgestuurd voor verdere behandeling.	Klachten over blokkeren website door verkeerde leeftijds categorie of te klein aanbod voor grote gemeente.
2022/78	25/11/2022	222.016789	Klacht tegen XXXXX
2022/79	28/11/2022	222.016816	Klacht niet reageren op klacht 13/10/2022
2022/80	29/11/2022	222.017013	Klacht wegens niet beantwoorden vraag inwisseling Domenicaans rijbewijs voor zijn vrouw, al 6 weken
2022/81	2/12/2022	222.017048	Klacht wegens het niet communiceren van gewijzigde verkeerssituatie Peetjesstraat
2022/82	5/12/2022	222.017108	Klacht Bekendmaking vastgemaakt aan omheining op verkeerd adres
2022/83	27/12/2022	222.018237	Klacht Betreft : uw schrijven dd 29/11/22 - kenmerk U22.018029 - snelheidsremmers Gruitoderbaan
2022/84	29/12/2022	222.018402	Klacht over de VR-bril knutselactiviteit

Financiën	de betaling van 2021 werd goed ontvangen. De brief voor aanslagjaar 2022 is onderweg. Antwoord per mail		
Vrije tijd - werken	Gegrond en opgelost- geen extra kosten aangerekend. Gesprek XXXX-XXXX-XXXX	28/10/2022	
Werken	Mail gestuurd vanuit het onthaal met de info om de schade te melden aan de verzekering. Dan de vraag gesteld aan dienst werken om dit punt veiliger te maken	17/11/2022	
Financiën	de betaling van 2021 werd goed ontvangen. De brief voor aanslagjaar 2022 is onderweg. Telefonisch laten weten	Niet bekend.	
werken	ter plaatse afgehandeld door aannemer		
Onthaal	In samenspraak met clustercoördinator burgercontact een telling gemaakt van klachten die hierover binnen kwamen. Elke klant heeft individueel antwoord gekregen per mail.	25/11/2022	
Kabinet	Niet gegrond	Niet van toepassing	
Individuele Hulpverlening			
Burgeradministratie	Littleg en excuses per brief bezorgd. U22.019475	14/12/2022	
Werken			
werken	ter plaatse afgehandeld	5/12/2022	
Projectbureau	In behandeling bij Vlaamse Ombudsdienst.		
vrije tijd			



JAARVERSLAG **MELDINGEN EN** **KLACHTEN 2022**

Lokaal Bemiddelingsboek 2022 p. 126

1.

**WETTELIJKE
BASIS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.

**BEHANDELING
VAN
MELDINGEN EN
KLACHTEN IN
PELT**

2.1 Visie ten aanzien van meldingen en klachten in het dienstverleningsconcept

In januari 2019 legde Pelt een dienstverleningsconcept vast dat van toepassing is voor alle diensten van gemeente en OCMW. 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 een antwoord/oplossing kan bieden, de melder feedback geeft en eventueel intern herinnert aan openstaande meldingen.

....

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 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.

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

2.3 Organisatie van het meldpunt in 2022

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 niet 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.

Alle meldingen worden gecentraliseerd in Topdesk. In deze toepassing gebeurt het registreren en toewijzen van de meldingen centraal. Het behandelen en beantwoorden van de burgermeldingen gebeurt in de verschillende diensten.

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 naar een hogere burgers tevredenheid 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.

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.

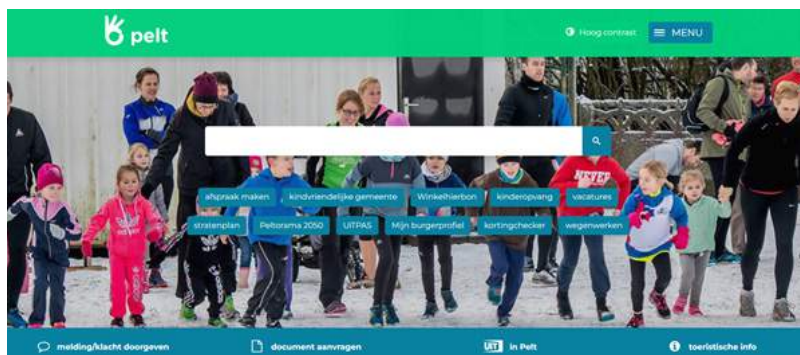
Meldingen die via het meldingenformulier op de website of via de Pelt-app worden ingediend, komen automatisch in Topdesk terecht en worden eveneens door de medewerkers van de burgerbalie aan de juiste dienst toegewezen. Elke dienst heeft 1 of enkele medewerkers aangesteld om de burgermeldingen te behandelen.

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. Zo kan men de historiek op eender welk moment consulteren.

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 zoveel mogelijk digitaal te werken. Burgers worden daarom in eerste instantie naar het webformulier geleid.

De leden van het managementteam zullen dienstverantwoordelijken en medewerkers motiveren om mee te werken aan verbeteracties in het actieplan organisatiebeheersing. Dit doen zij door het belang aan te tonen, door tijd en vrijheid te geven, door aan te zetten tot zelfevaluatie en de medewerkers tijdens het traject te coachen en te begeleiden.

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, spoorwegen zijn niet voor de gemeentediensten bestemd. Deze taken van openbaar nut worden uitgevoerd door Fluvius, Limburg.net, De Watergroep of Infrabel. 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 de juiste instantie 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 ombudsdienst wordt hier vermeld: pelt@vlaamseombudsdienst.be

2. 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, zwerfvuil en sluikestorten worden allemaal in het GIS-systeem ingebracht, zodat we een overzicht bekomen van de locaties waar deze problemen zich vooral stellen.

3. De melder vult de contactgegevens in. Naam, voornaam, e-mailadres en telefoon- of gsmnummer zijn verplichte velden. 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.

4. 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.



Overzicht Burgermeldingen

Jaar, Kwartaal, Maand

2022

Behandelaarsgroep

Alle

Categorie

Alle

Soort Melding

Alle

Status

Alle

Subcategorie

Alle

Binnen Target

Alle

2.811

Meldingen

32

Open Meldingen

2.837

Gesloten Meldingen

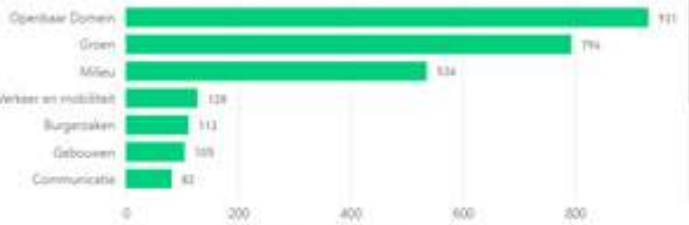
2.347

Gesloten Meldingen binnen Target

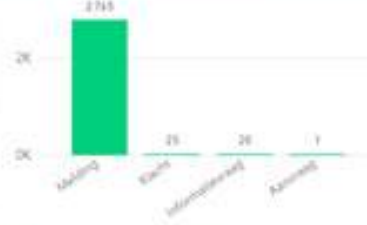
148,3

Gem dagen open Meldingen

Meldingen per Categorie en Subcategorie



Soort Meldingen



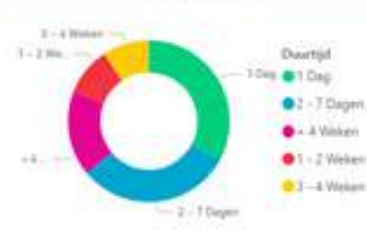
Meldingen per Aanmeld datum en Afsluitdatum



Meldingen per Bron



Duurtijd Meldingen



Meldingen per behandelaarsgroep

Behandelaarsgroep	# Meldingen
Beheer Groen	1.049
Burgeliefde	583
Beheer Wegen	543
Planning & projecten	284
Beheer Gebouwen	140
Omgevingsbeheer	73
Mobiliteit	40
Vrije tijd	37
Communicatie	20
Totaal	2.811

3.

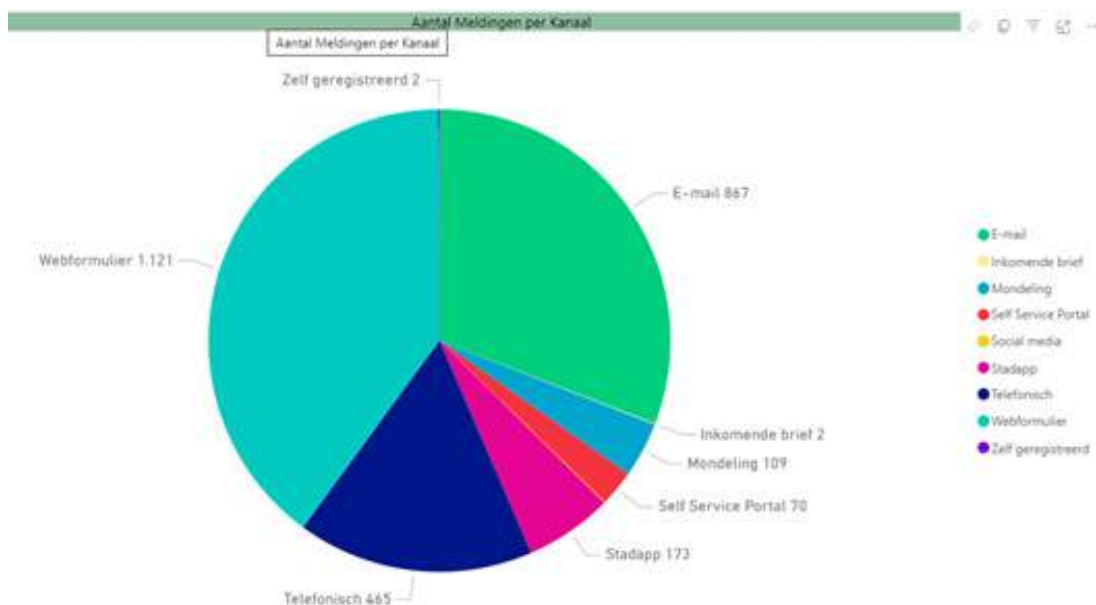
MELDINGEN EN KLACHTEN IN PELT - JAAROVER- ZICHT 2022

3.1 Jaaroverzicht meldingen 2022

TOTAAL AANTAL MELDINGEN		2811
Gekozen kanaal	Webformulier	1 121
	E-mail	867
	Telefonisch	465
	Pelt App	173
	Mondeling	109
	Zelf geregistreerd/ssp	72
	Social media	2
	Inkomende brief	2
Categorie van de melding	Openbaar domein	931
	Groen	794
	Milieu	536
	Verkeer en mobiliteit	128
	Burgerzaken	112
	Gebouwen	105
	Communicatie	82
	Bouwen en wonen	55
	Evenementen	48
	Veiligheid en preventie	8
	Overige	<5
Dienst die de melding behandelt	Beheer groen	1 049
	Burgerbalie	585
	Beheer Wegen	543
	Planning & projecten	284
	Beheer gebouwen	140
	Omgevingsbalie	73
	Mobiliteit	40
	Vrije tijd	37
	Overige	< 20

Lokaal bestuur Pelt heeft in 2022 in totaal 2.811 meldingen geregistreerd. Op weekbasis gaat het om ongeveer 54 meldingen of gemiddeld 11 meldingen per werkdag.

Gekozen kanaal



De meeste meldingen ontvangen we via het webformulier (1.121 meldingen). Opvallend is dat er ook veel, nl. 465 meldingen, telefonisch ingediend worden.

Via de Pelt-app kwamen er 173 meldingen bij het bestuur en 109 meldingen werden mondeling ingediend.

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.

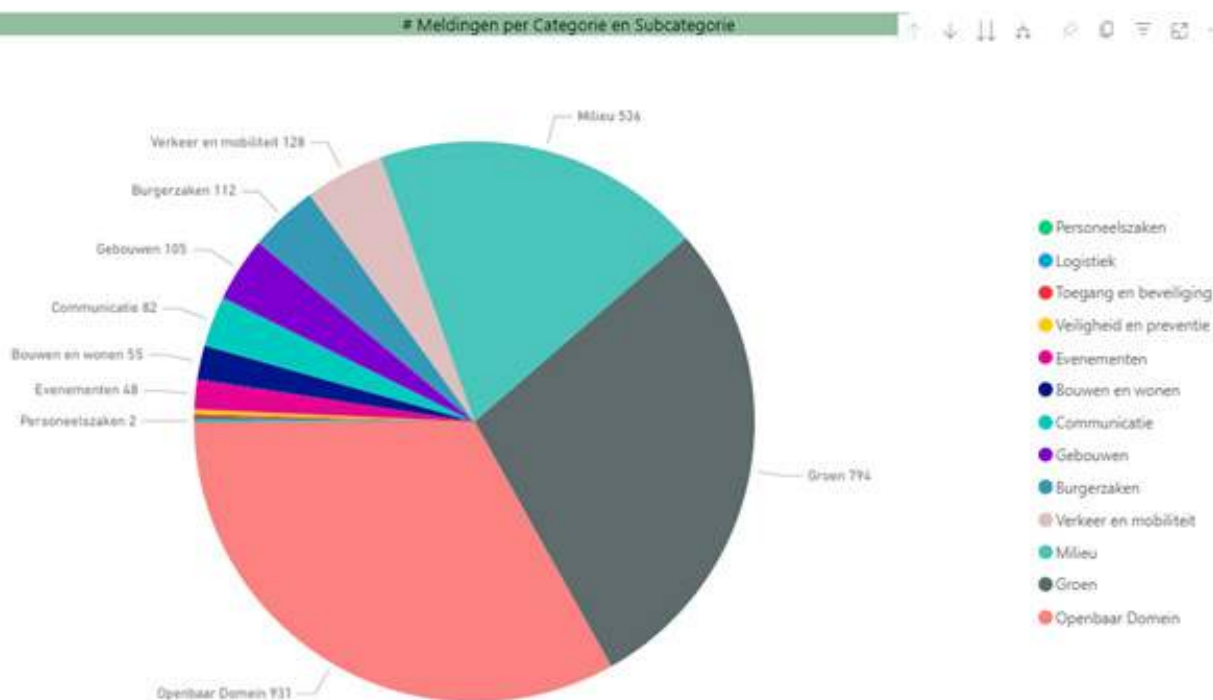
Categorie van de melding

Het grootste aandeel van de meldingen gaat over het openbaar domein (931 meldingen) en over de groenvoorzieningen (794 meldingen).

Opvallend is eveneens het grote aantal meldingen in de categorie "milieu", nl. 536 meldingen. Hiervoor zijn de meldingen die betrekking hebben op sluikestort en zwerfvuil verantwoordelijk.

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

Vanaf de tweede jaarhelft van 2022 werd de toepassing ook ingezet voor het opvolgen van verloren en gevonden voorwerpen. Hiervoor staat de burgerbalie in. Het grote aandeel van de meldingen voor de burgerbalie gaat over hierover.



De meldingen in kaart gebracht

Alle meldingen over ratten, over sluikestort en zwerfvuil worden in kaart gebracht aan de hand van de locatie die de melder meedeelt.

Op die manier beschikken we over een globaal overzicht waar zich deze problemen vaak voordoen.

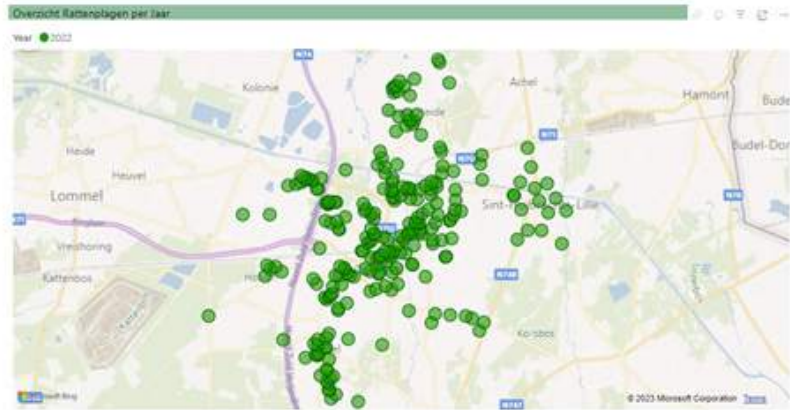
De locaties over sluikestort en zwerfvuil worden gebruikt om de spreiding van de vuilnisbakken te bepalen en in de toekomst om mobiele camera's te plaatsen.



Rattenplaaig

Jaar: Kwartaal, Maand: 2022
 Behandelingsgroep: Alle
 Soort Melding: Alle
 Status: Alle
 Binnen Target: Alle

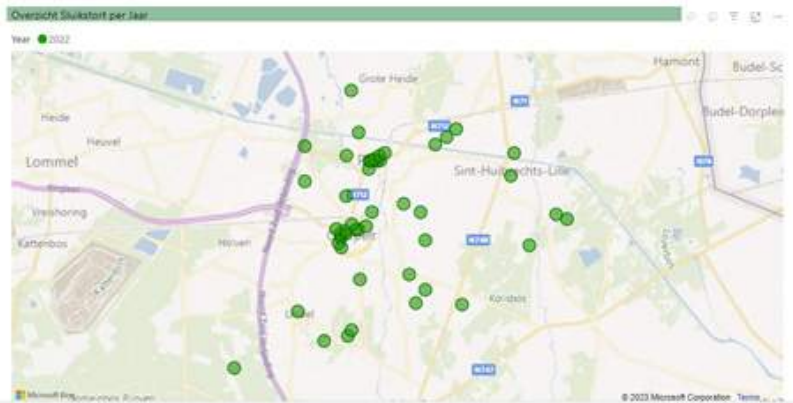
270 (Leeg) 271 270 (Leeg)
 # Meldingen # Open Meldingen # Gesloten Meldingen # Gesloten Meldingen binnen Target Gem dagen open Meldingen



Sluikstort

Jaar: Kwartaal, Maand: 2022
 Behandelingsgroep: Alle
 Soort Melding: Alle
 Status: Alle
 Binnen Target: Alle

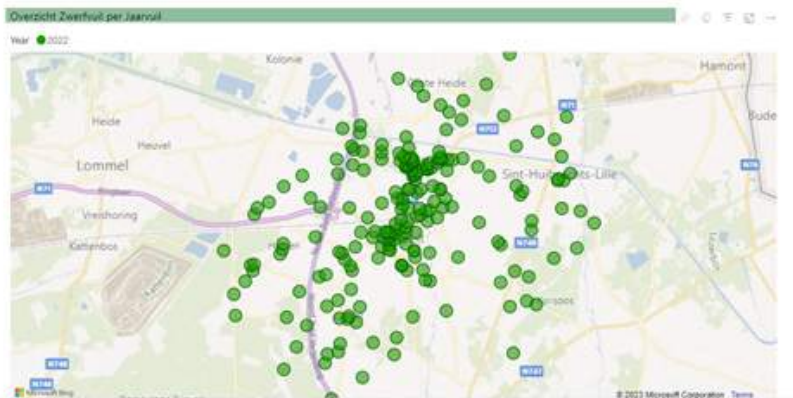
53 (Leeg) 58 52 (Leeg)
 # Meldingen # Open Meldingen # Gesloten Meldingen # Gesloten Meldingen binnen Target Gem dagen open Meldingen



Zwerfvuil

Jaar: Kwartaal, Maand: 2022
 Behandelingsgroep: Alle
 Soort Melding: Alle
 Status: Alle
 Binnen Target: Alle

411 (Leeg) 410 410 (Leeg)
 # Meldingen # Open Meldingen # Gesloten Meldingen # Gesloten Meldingen binnen Target Gem dagen open Meldingen



3.2 Tussenkomsten Vlaamse Ombudsdienst

In 2022 werd in totaal 16 keer beroep gedaan op de Vlaamse Ombudsdienst voor meldingen of klachten in Pelt.

De tussenkomsten hadden betrekking op :

10 eerstelijnsklachten die aan de gemeente werden overgemaakt om te behandelen:

- ♻ buurtbewoner met een melding over overdreven snelheid, zwerfvuil (onvoldoende vuilnisbakken) en een vraag over de verkeerssituatie in zijn omgeving (klopt het gerucht dat de weg wordt afgesloten?)
- ♻ melding over een defect aan de noodknop in de openbare parking, waardoor de bezoeker ten onrechte een retributie van 25 euro moest betalen bij het verlaten van de parking
- ♻ betwisting over een vraag om legalisering van digitale documenten
- ♻ laattijdige terugbetaling van inschrijvingsgeld voor activiteiten die niet doorgegaan zijn wegens uitzonderlijke omstandigheden
- ♻ klacht over uitzonderlijke sluiting cafetaria – afwijking van de gangbare openingstijden
- ♻ aanvraag bladkorven
- ♻ vraag over herstellingen aan een woning
- ♻ klacht over maaien berm en sloot
- ♻ klacht over een invorderingsprocedure belasting
- ♻ klacht over de laattijdige aflevering van attesten over deelname aan activiteiten

Tussenkomsten die niet aan de gemeente meegedeeld zijn:

- ♻ één verwijzing naar de gemeentelijke website waar men een melding kan doen
- ♻ één verwijzing naar de gemeente om eerst daar de klacht te formuleren
- ♻ vier meldingen die door de Vlaamse Ombudsdienst zelf behandeld werden, nl. 2 keer informatie over ruimtelijke ordening, 1 keer informatie over Openbaarheid van Bestuur en 1 doorverwijzing naar het Meldpunt voor een Eerlijke Concurrentie

3.3 Bij de gemeente geregistreeerde klachten

Naast de bovenstaande klachten die ons bereikten via de Vlaamse Ombudsdienst werden bij de gemeente rechtstreeks volgende klachten behandeld:

- ♻ Straatvuil en hinderlijk parkeren (op het voetpad, op een inrit) in het centrum
- ♻ Een vuilnisbak die is weggenomen in het kader van het plan voor spreiding van vuilnisbakken (3x)
- ♻ Klacht over reclameborden/wegwijzers naar horeca
- ♻ Klacht over een gevaarlijke situatie op een speelterrein
- ♻ Klacht over overhangende takken
- ♻ Klacht over slechte kwaliteit drinkwater (bestemd voor De Watergroep)
- ♻ Klacht over geluidsoverlast tijdens een evenement
- ♻ Klacht over onhoffelijk rijgedrag van een medewerker met een dienstvoertuig
- ♻ Klacht over een boom die merkkelijk anders gesnoeid werd dan voorheen
- ♻ Klacht over invordering terugvorderbare steun OCMW

3.4 Bij de toezichthoudende overheid neergelegde klachten

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

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

Er werden bij de toezichthoudende overheid 4 klachten ingediend. De klachten hadden betrekking op:

- ♻ Het niet ingaan op het verzoek om een boom te verwijderen of te verplaatsen
- ♻ De trage behandeling van een verzoekschrift ivm gemeentewegen
- ♻ Nachtlawaai tijdens een evenement in het centrum
- ♻ Geluidsoverlast van een bedrijf

Sinds 2022 is een interne werkgroep actief om het proces van burgermeldingen te optimaliseren. De werkgroep bestaat uit: adjunct algemeen directeur, diensthoofd communicatie & participatie, toepassingsbeheer ICT en administratief medewerker dienst Wegen en Gebouwen. De werkgroep komt maandelijks samen.

De evaluatie van het proces burgermeldingen die begin 2022 gedaan werd, bevatte werkpunten waarmee de werkgroep aan de slag ging.

- 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.
Actie: Er werden aanvullende standaardantwoorden opgesteld.
- Er zijn ruime rapporteringsmogelijkheden, alle mogelijkheden hiervan worden nog niet benut.
Actie: Er werd een PowerBI-toepassing uitgewerkt waardoor het opstellen van rapporten gemakkelijker gaat en tendensen in de meldingen duidelijk tot uiting komen
- Medewerkers hebben nood aan ondersteuning.
Actie: Er wordt minstens jaarlijks een overlegmoment gehouden met de volledige groep van behandelaars om hen te ondersteunen in hun opdrachten, hen te informeren over de toepassing en interne afspraken op te frissen.

4.

VERDERE OPTIMALISATIE VAN DE OPVOL- GING BURGER- MELDINGEN

5.

**WERKEN AAN
EEN OPLOS-
SINGSGERICHTE
KLACHTENBE-
HANDELING**

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 2023



Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

Strategische Cel, februari 2023

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 vastgelegd 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 binnenkomen. De betrokken dienst kan het gemelde probleem dan nog bijsturen en mogelijks alsnog een oplossing vinden.

Bovenvermeld principe, waarbij er gevraagd wordt om in geval van ontevredenheid eerst de dienst in kwestie te contacteren alvorens een (formele) klacht in te dienen, staat ook expliciet vermeld op de webstek van de Stad : <https://www.roeselare.be/stad-en-bestuur/een-klacht-indienen>.

Via 1788 worden alle meldingen ontvangen en behandeld. In 2022 werden er 12.059 meldingen geregistreerd. Dit is een stijging van 6,3% ten opzichte van 2021 (11.342). Dit zijn voor alle duidelijkheid dus alle vragen en meldingen: slechts een zeer klein deeltje daarvan is een uiting van ontevredenheid.

¹ Sinds mei 2020 is dit Wouter De Spiegelaere.

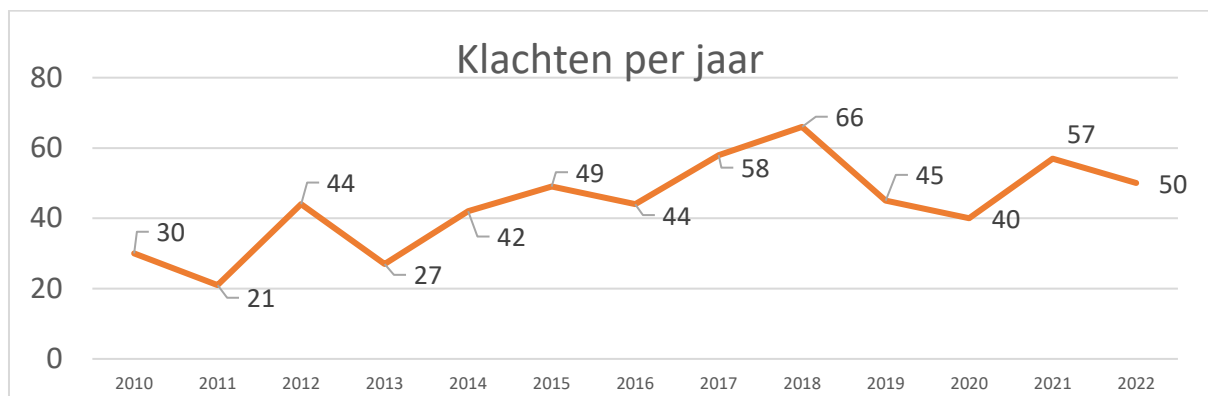
² Omwille van de leesbaarheid wordt verder in de tekst enkel nog "Stad Roeselare" vermeld. Hierbij wordt echter ook steeds het OCMW Roeselare bedoeld, tenzij anders aangegeven.

Zolang dergelijke meldingen niet uitmonden in een formele klacht worden hiervan geen aparte cijfers bijgehouden.

3. Klachtenbehandeling ‘in cijfers’

In 2022 werden 50 klachten geregistreerd. Dit betekent 7 klachten minder dan 2021 (of een daling van 13%). Het gemiddeld aantal klachten sinds 2010 is 44,1. De daling is niet op één domein toe te schrijven. Een mogelijke oorzaak is dat sinds het najaar 2021 alle klachten omtrent parkeerretributies opgenomen worden door NV Parkeren en dus niet door de Stad. Verder in dit verslag wordt een overzicht van de domeinen opgenomen.

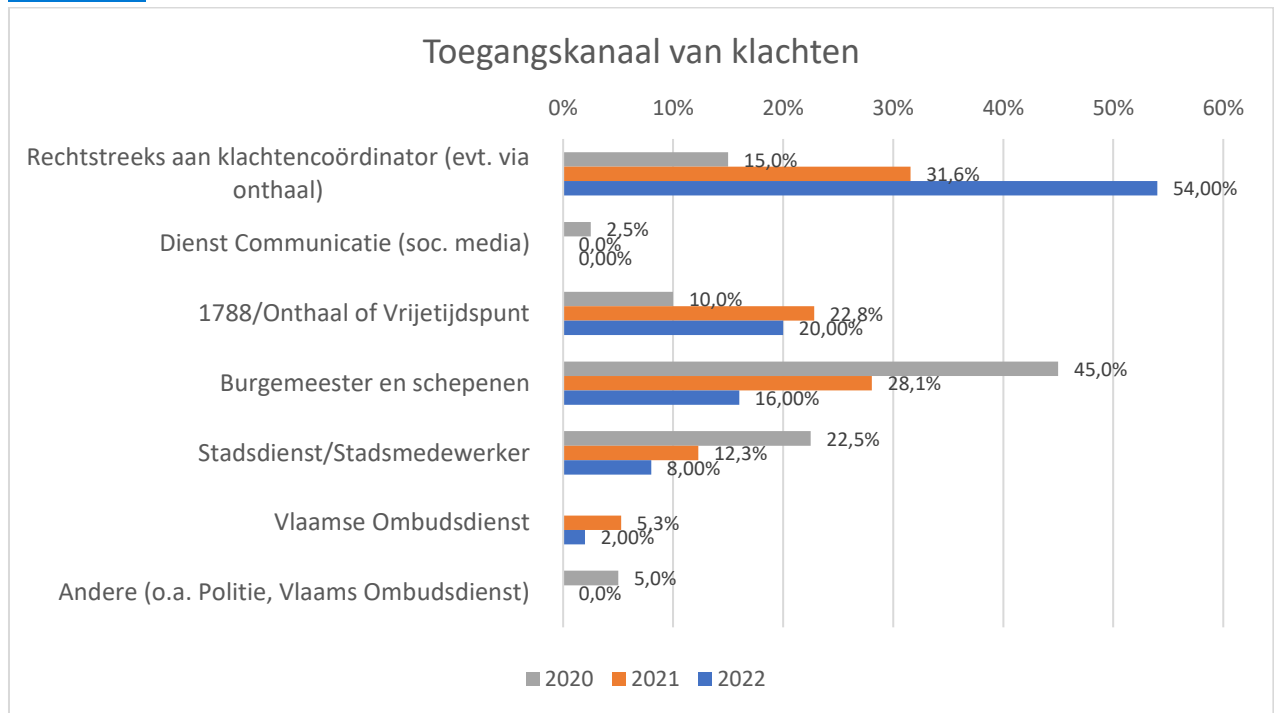
Van de 50 ingediende klachten waren er dertien niet-ontvankelijk. Dit is 26% en ligt iets hoger dan het gemiddelde van 16% in de vorige jaren. Een klacht is niet-ontvankelijk wanneer geldende voorschriften of beslist beleid in vraag wordt gesteld, wanneer de materie niet onder de bevoegdheid van de Stad (of het OCMW) valt, wanneer de klacht reeds eerder behandeld werd, wanneer er anoniem ingediend werd, wanneer de klager geen belang kan aantonen, Zo worden onder meer de klachten bestemd voor de politie, Sportoase of de Vlaamse Overheid als niet-ontvankelijk beschouwd.



Het merendeel van de ontvankelijke klachten (23 op 37 klachten of 62,2%) is geheel of gedeeltelijk gegrond. 35,1% 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=31; 60,8%) gaan over een slechte service (onheuse behandeling, onduidelijke informatie of slechte bereikbaarheid). Eén derde heeft te maken met een fout (n=19; 37,3%). Dit is in lijn met de verdeling in 2021 (fout: 33,3%; slechte service 66,7%).

De meeste klachten (90%) werden gemeld aan de klachtencoördinator (54%), een lid van het College van Burgemeester en Schepenen (CBS) (16%) of één van de loketten (1788/onthaal of Vrijetijdspunt) (20%). Vooral de stijging van het aantal klachten rechtstreeks aan de klachtencoördinator valt op (2021: 31,6%; 2020:15%). Dit bevestigt het vermoeden dat de burgers de verbeterde informatie op de website vinden.



(in schema hierboven laatste lijn : Vlaamse Ombudsdienst ipv Vlaams)

Ook in 2022 hadden de klachten betrekking op meerdere domeinen. De meest voorkomende domeinen zijn:

- Wegen: klachten over communicatie bij werken, toegankelijkheid woning tijdens werken, schade n.a.v. werken, etc.;
- Mobiliteit: klachten over een busverbinding, parkeerplaatsen in de straat en het mobiliteitsbeleid in het algemeen, etc.;
- Algemene dienstverlening: klantvriendelijkheid, taalgebruik bij conversaties, afsprakenwerking, etc.;
- Welzijn: klachten binnen individuele dossiers.

In 2022 komen bovenstaande vier domeinen meer naar voor dan de andere domeinen.

Uit onderstaande tabel zijn de drie meest voorkomende domeinen (telkens per jaar in het geel aangeduid). In 2022 werden er in verhouding meer klachten ingediend over wegen en welzijn, dan de afgelopen jaren. Leefmilieu en vrije tijd vallen net buiten de top drie.

Domein van de klacht - Groepering	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Algemene dienstverlening	11%	21%	6%	4%	20%	14%	6	12%
Burgerzaken	7%	2%	27%	22%	5%	9%	3	6%
Groen	0%	5%	3%	4%	15%	9%	3	6%
Leefmilieu	16%	9%	14%	7%	18%	12%	4	8%
Mobiliteit	39%	14%	11%	11%	3%	16%	6	12%
Sanctioneerbare overlast (o.a. Politie, Gemeenschapswachten, GAS)	0%	0%	0%	0%	10%	4%	3	6%
Vrije tijd	16%	16%	14%	16%	5%	7%	4	8%
Wegen	0%	3%	6%	2%	0%	9%	10	20%
Welzijn	0%	10%	3%	7%	3%	5%	6	12%
Werken en ondernemen	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1	2%
Wonen en (ver)-bouwen	0%	7%	3%	2%	8%	9%	2	4%

[ROESELARE](#)

Andere	9%	7%	11%	22%	5%	5%	1	2%
	43	54	64	44	36	57		49
Onbepaald	1	4	2	1	4		1	
Totaal	44	58	66	45	40	57		50

Rapport klachtenbehandeling 2022 - Sint-Katelijne-Waver

1	Klager meldt dat veegwagen een deel van Duffelsesteenweg vergeten te vegen is.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Nee, is een melding
2	Klager meldt een gevaarlijke verkeerssituatie in de schoolomgeving veroorzaakt door een personeelslid.
Dienst	Huis van het Kind
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager was getuige van een gevaarlijke verkeerssituatie in de schoolomgeving van basisschool Dijkstein. Door werken in de Wilgenstraat was deze afgesloten voor wagens. Ondanks dit verbod reed op het einde van de schooldag een auto deze straat in. Dit op een moment dat veel ouders en kinderen in de buurt waren, wat voor een gevaarlijke verkeerssituatie zorgde. De bestuurder bleek een werknemer van onze organisatie te zijn.
Antwoord	De voormelde situatie werd voorgelegd aan de betrokken medewerker. Hij is zich bewust van het feit dat hij in overtreding was en dat dit absoluut niet kan. De betrokkene werd gewezen op zijn voorbeeldfunctie als werknemer van onze organisatie. Aangezien deze verkeersovertreding plaatsvond buiten zijn werkuren, kunnen we als werkgever niet verder optreden.
3	Klager meldt dat defecte wagen de straat besmeurt met olie en mazout.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
4	Klager meldt bevoegdheidsoverschrijding door lokaal bestuur in dossier van actualisatie kadastraal inkomen.
Dienst	Financiën
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager ontving vanuit Igemo i.s.m. het lokale bestuur een schrijven omtrent de actualisatie van het kadastraal inkomen van zijn woning. Hij beweert dat wij als lokaal bestuur hiermee onze bevoegdheid overschrijden en verwijt ons een discriminatoir en selectief gebruik van gegevens.
Antwoord	Overeenkomstig artikel 2§1 van het KB van 10 oktober 1979 tot uitvoering van het Wetboek van de Inkomensbelastingen op het stuk van onroerende fiscaliteit (B.S. van 13.10.1979) beschikte de ambtenaar van de gemeente die werd aangeduid als aanwijzend schatter wel degelijk over de nodige bevoegdheden. Er is dus zeker geen sprake van overschrijding van bevoegdheid en bijgevolg ook niet van discriminatoir en selectief gebruik van gegevens door een 'niet-bevoegde overheid'.
5	Klager meldt schade aan zijn woning door werken Aquafin in de Molenstraat.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Nee, doorgestuurd naar verzekering van Aquafin.
6	Klager wenst dat oud papier meermaals per maand wordt opgehaald.
Dienst	Omgeving

Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Nee, is een melding.
7	Klager vindt de geluidsoverlast in het industrieterrein Veiling Zuid onhoudbaar en eist een oplossing.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat er geluidsoverlast is door stationair draaiende vrachtwagens in het industrieterrein Veiling Zuid. Hij geeft aan dat hij dit meermaals heeft gemeld, maar dat er geen actie wordt ondernomen.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat er in tegenstelling tot wat de klager beweert reeds heel wat stappen werd gezet. Zo werden er onder meer door de milieu-inspectie reeds geluidsmetingen uitgevoerd in de tuin van de kade, was er reeds overleg geweest met de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij (POM) en het Agorapark over dit dossier, werd er reeds een uitgebreide geluidsstudie uitgevoerd en werd een tweede geluidsmeting ingepland.
8	Klager meldt geluidsoverlast, openbare dronkenschap en vandalisme in de Bosstraat na afloop van een fuif.
Dienst	Politie
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt geluidsoverlast, openbaar dronkenschap en vandalisme in de Bosstraat na afloop van een fuif.
Antwoord	Aan de klager wordt gevraagd dergelijke overlast steeds te melden aan de politie. De burgemeester contacteerde de politie hierover alvast. Verder is de gemeente ook bezig met de aankoop van overlastcamera's die hiervoor zullen worden ingezet.
9	Klager meldt overlast in de Bosstraat na afloop van een fuif.
Dienst	Politie
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt overlast in de Bosstraat na afloop van een fuif.
Antwoord	Aan de klager wordt gevraagd dergelijke overlast steeds te melden aan de politie. De burgemeester contacteerde de politie hierover alvast. Verder is de gemeente ook bezig met de aankoop van overlastcamera's die hiervoor zullen worden ingezet.
10	Klager ondervindt hinder met de nutsmaatschappijen door een verplichte henummering.
Dienst	Burgerzaken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	In 2019 keurde de gemeenteraad de henummering van de woning van de klager goed. Deze henummering werd door de gemeente echter niet doorgegeven aan de nutsmaatschappijen waardoor de klager nu problemen ondervindt bij het doorgeven van de meterstanden van de woning.
Antwoord	Het is inderdaad de taak van de gemeente om deze adreswijziging door te geven aan de nutsmaatschappijen. Uit onderzoek blijkt dat de betrokken mails vanuit de gemeente aan de nutsmaatschappijen niet kunnen worden teruggevonden. Het is dus mogelijk dat de wijziging niet is doorgegeven aan de nutsmaatschappijen. Naar aanleiding van de klacht werden de verschillende nutsmaatschappijen op de hoogte gebracht van de henummering, zodat er zich geen problemen meer optreden bij het doorgeven van de verschillende meterstanden.

11	Klager meldt dat hij na drie pogingen nog steeds geen antwoord heeft ontvangen op zijn aanvraag tot het bekomen van een toelage KLE.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager geeft aan dat hij na drie pogingen nog steeds geen antwoord heeft ontvangen op zijn aanvraag tot het bekomen van een toelage voor het onderhoud van een klein landschapselement (KLE).
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat eerste aanvraag van de klager meteen in behandeling is genomen door de betrokken dienst. Na grondig onderzoek werd de aanvraag goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen. Waarna de toelage werd klaargemaakt om te worden uitbetaald. Door omstandigheden is deze uitbetaling echter blijven liggen. De betaling werd verwerkt op 29 april 2022. Om dit naar de toekomst toe te vermijden wordt met de betrokken diensten bekeken op welke manier de huidige procedures kunnen worden aangepast.
12	Klager meldt schade aan een rioolbuis na maaibeurt.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat bij het afrijden van het grasperk voor zijn woning een verticaal opstaande rioolbuis werd beschadigd.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat dit grasveld werd gemaaid door één van de door de gemeente aangestelde externe aannemers. De schade aan de rioolbuis werd spijtig genoeg niet aan ons gemeld. Naar aanleiding van de klacht werd de schade aan de rioolbuis meteen hersteld. Er werd een metalen deksel op de rioolbuis geplaatst dat verdoken ligt in het gras, waardoor eenzelfde beschadiging niet meer kan voorvallen. Om dit naar de toekomst toe te voorkomen werd aan de externe aannemer gevraagd om al zijn medewerkers er nog eens attent op te maken om alle schade direct door te geven, zodat de eventuele schade zo snel als mogelijk kan worden hersteld.
13	Klager meldt overhangende takken op een fietspad.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
14	Klager meldt schade aan zijn voordeur na maaibeurt.
Dienst	Beleidsondersteuning
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt schade aan zijn voordeur na een maaibeurt door de gemeente.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat de schade inderdaad werd veroorzaakt door een kiezeltje, dat tijdens de maaibeurt in het raam van de voordeur terecht kwam. De schade werd door de dienst beleidsondersteuning doorgegeven aan de verzekering, die de schade zal vergoeden.
15	Klager meldt dat hij diende te betalen voor het inleveren van vervuilde EPS op het recyclagepark.
Dienst	IVAREM
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, heeft betrekking op de externe organisatie IVAREM.
16	Klager meldt dat zijn uitrit telkens wordt geblokkeerd door de wagen van zijn buur.
Dienst	Openbare werken

Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Nee, is een melding.
17	Klager meldt dat een deel van de door haar aangeplante beplanting mee werd gemaaid tijdens een maaibeurt door de gemeente.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
18	Klager meldt geluidsoverlast veroorzaakt door de vestiging van Greenyard gelegen te Fortsesteenweg.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat door de continu stationair draaiende vrachtwagens op de parking van en de niet afgeschermd ventilatoren op het dak van de vestiging van Greenyard gelegen in de Fortsesteenweg er geluidsoverlast ontstaat. Hij wenst dat het gemeentebestuur hiervoor een gedetailleerd verbeteractieplan opstelt.
Antwoord	Om de situatie ten gronde te onderzoeken werd reeds in het verleden een geluidsstudie uitgevoerd door de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij (POM). Een tweede geluidsstudie zal worden ingepland. Hierbij wordt specifiek met huidige melding over de vestiging gelegen te Fortsesteenweg rekening gehouden. Zo zal het noordelijke meetpunt namelijk verplaatst worden ten opzichte van de eerste geluidsmeting, zodat het punt minder afscherming heeft van de omliggende gebouwen ten opzichte van de vestiging gelegen aan de Fortsesteenweg. Om specifieke overtredingen vast te stellen en hier indien nodig tegen op te treden, worden de resultaten van de geluidsstudie afgewacht.
19	Klager meldt miscommunicatie over wegenwerken op de Mechelsesteenweg.
Dienst	Communicatie – openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat, in tegenstelling tot eerdere berichten, de Mechelsesteenweg toch niet berijdbaar was in beide richtingen tijdens de geplande wegenwerken. Hierdoor ondervond de klager en De Lijn de nodige hinder.
Antwoord	Op basis van de concrete informatie die de diensten openbare werken en communicatie ontvingen van de aannemer die de werken uitvoerde werd de nodige communicatie opgemaakt en uitgestuurd. Omdat we beseffen dat werken aan het openbaar domein een grote impact kunnen hebben op onze inwoners, doen de betrokken diensten er alles aan om deze informatie tijdig en zo correct mogelijk tot bij onze inwoners te brengen. Met betrekking tot deze werken is er meermaals telefonisch overleg geweest met de betrokken aannemer. Op basis van de door hem aangeleverde informatie werd het persbericht opgemaakt. Intern wordt met de betrokken diensten bekeken op welke manier we dit naar de toekomst toe kunnen vermijden.
20	Klager meldt dat er fouten geslopen waren in de tijdsregistratie van de Kadodderloop.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
21	Klager meldt schade aan zijn oprit na het borstelen van de goten door de straatveegmachine.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal formulier

Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat de straatveegmachine tijdens het borstelen van de goten ook een deel van zijn oprit heeft geborsteld met duidelijke schrobsporen tot gevolg.
Antwoord	Naar aanleiding van de Kadodderloop van vrijdag 3 juni 2022 werd er langsheen het parcours een extra onderhoudsbeurt uitgevoerd. Tijdens een onderhoudsbeurt wordt de goot geborsteld alsook een strook bovenop de borduur. Volgens onze gegevens behoort deze strook tot het openbaar domein, waardoor onze werknemer deze werken dan ook heeft uitgevoerd. Onze werkmannen die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de onderhoudsbeurten, zijn op de hoogte gebracht van de klacht en zullen hier naar de toekomst toe rekening mee houden.
22	Klager meldt dat overhangende struiken meermaals niet werden gesnoeid.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat de overhangende struiken in de Merelstraat meermaals niet werden gesnoeid. Deze belemmeren de doorgang naar zijn garage.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat de door de gemeente aangestelde aannemer in de loop van de week van 13 juni 2022 de scheerwerken in de wijk Hoge Velden heeft aangevat. De tijd die zij voorzien hadden, was echter ontoereikend om alles in dezelfde week af te ronden. Dit werd op het einde van die week gemeld door de verantwoordelijke van de aangestelde aannemer. De scheerwerken werden hernomen en verder afgewerkt in de week van 20 juni 2022. Uit een nazicht ter plaatsen op 22 juni 2022 blijkt dat de betrokken haag correct werd gesnoeid.
23	Klager meldt dat door nutsmaatschappijen een grote put werd gegraven voor haar woning wat voor een gevaarlijke situatie zorgt.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
24	Klager meldt overhangende struiken waardoor brandpunt moeilijk bereikbaar is.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
25	Klager meldt dat hij drie maal een onterechte parkeerboete heeft ontvangen.
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat hij drie maal een onterechte parkeerboete heeft ontvangen die werd uitgeschreven door Apcoa Parking Belgium. De boetes zijn onterecht aangezien de betrokken parkeerplaats niet valt onder de regels van de blauwe zone en de verkeersretributie bijgevolg niet van toepassing is. Niet volledig correct aangebrachte signalisatie ligt volgens de klager aan de oorzaak van deze foutief uitgeschreven parkeerboetes.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat de signalisatie die de blauwe zone dient aan te duiden, inderdaad niet volledig correct werd geplaatst. Aan de betrokken dienst werd de opdracht gegeven om de signalisatie op een correcte manier aan te brengen. Daarnaast werd contact opgenomen met de firma Apcoa Parking Belgium om de concrete situatie toe te lichten. Op basis hiervan werd besloten dat de foutief uitgeschreven parkeerboetes niet correct zijn wegens de onduidelijkheid op de bewuste locatie. De parkeerboetes dienen bijgevolg niet te worden betaald.
26	Klager meldt overhangende takken die hem uit zicht belemmeren bij verlaten van zijn oprit.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak

Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
27	Klager vindt dat het onderhoud van de begraafplaats van Pasbrug te wensen overlaat en wenst dat dit wordt aangepakt.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt dat het onderhoud van de begraafplaats van Pasbrug te wensen overlaat. Zij geeft aan dat sinds de vele ontgravingen die er werden uitgevoerd, de begraafplaats er niet meer netjes bijligt. Zo zijn verschillende graven stuk, dewelke niet werden hersteld, ligt er overal erg veel mul zand en werd er nergens gras ingezaaid. Ze wenst dat dit wordt aangepakt.
Antwoord	Uit onze interne bevraging blijkt dat er op 18 augustus 2022 een plaatsbezoek heeft plaatsgevonden waarbij de klager en ons diensthoofd van de dienst uitvoering aanwezig waren. Tijdens dit plaatsbezoek werd aangegeven dat het grote aantal ontgravingen die recent werden uitgevoerd, de aanvoer van goede teelaarde en de recente vakantieperiode met bijhorende afwezigheden ervoor hebben gezorgd dat de begraafplaats er op dit moment wat onverzorgd bijligt. Eveneens werden de toekomstige plannen met betrekking tot de vergroening van de begraafplaats met de klager doorgenomen. De dienst uitvoering zal ervoor zorgen dat de begraafplaats er tegen Allerheiligen terug piekfijn zal bijliggen!
28	Klager meldt geluidshinder door nachtelijke bedrijvigheid op de veilingssite.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, aangezien de klacht betrekking heeft op een bedrijf ingedeeld als klasse 1, is de Vlaamse milieu-inspectie bevoegd voor het behandelen van klachten met betrekking tot deze bedrijven. De klacht werd dan ook overgemaakt aan de betrokken instantie.
29	Klager liep breuken op na een val door een oneffenheid in de stoep.
Dienst	Beleidsondersteuning
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Door een oneffenheid in de stoep is de klager uitgeschoven en liep hierbij breuken op. De klager geeft aan dat het gemeentebestuur verantwoordelijk is voor gebreken aan de stoep. Ze wenst dat deze oneffenheden worden hersteld.
Antwoord	De klacht werd doorgegeven aan de dienst beleidsondersteuning die dit verder zal opnemen met de verzekering. Daarnaast werd aan de dienst openbare werken doorgegeven om de oneffenheden in de stoep na te kijken en te herstellen.
30	Klager vraagt of de weg aan fort Bosbeek een openbare weg is aangezien de doorgang aan fort Bosbeekweg sinds kort wordt versperd door een poort.
Dienst	Beleidsondersteuning
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, is een vraag.
31	Klager meldt gebrek aan communicatie door de dienst burgerzaken in een dossier van een wettelijke samenwoningsovereenkomst.
Dienst	Burgerzaken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja

Klacht	De advocaat van de klager verwijt de dienst burgerzaken een gebrek aan communicatie in het dossier van zijn cliënt. Dit dossier handelt over een wettelijke samenwoningsovereenkomst. Ondanks een eerste afspraak op 20 of 21 oktober 2021 op de dienst burgerzaken ontving de cliënt geen verdere informatie over het verloop van zijn dossier. Op 21 juni 2022 had de cliënt een nieuwe afspraak op de betrokken dienst waar hij de melding kreeg dat er bij de dienst geen dossier gekend zou zijn aangaande de wettelijke samenwoning tussen de partijen. Wat niet klopt, aangezien de originele stukken werden overhandigd en de samenwoning werd gecontroleerd door de politie.
Antwoord	<p>Uit intern onderzoek blijkt dat de betrokken cliënt op 21 juni 2022 een afspraak had bij onze dienst vreemdelingenzaken. Tijdens dit gesprek informeerde hij naar de stand van zaken van zijn dossier wettelijke samenwoning met zijn partner, dat volgens zijn informatie reeds door onze dienst was opgestart op 20 of 21 oktober 2021. Aangezien de partner illegaal in het land verblijft en zij een verblijfrechtelijk voordeel heeft bij een registratie van de wettelijke samenwoning, werd er geheel volgens de geijkte procedures een dossier voor schijnwettelijke samenwoning opgestart met een woononderzoek.</p> <p>Uit nazicht blijkt dat hier geen digitaal dossier voor werd aangemaakt waarin alle informatie verzameld werd. Dit in combinatie met een personeelsswissel op de betrokken dienst, zorgde ervoor dat de huidige collega's van de dienst burgerlijke stand niet op de hoogte waren van het lopende dossier.</p> <p>Na het gesprek van 21 juni 2022 heeft de collega van de dienst burgerlijke stand bij het parket geïnformeerd naar de stand van zaken van dit dossier. Op 30 juni 2022 werd een email verzonden aan de betrokkene dat onze dienst nog in afwachting is van het advies van het parket. Naar aanleiding van de klacht werd opnieuw contact opgenomen met het parket om na te gaan wanneer het advies zou worden overgemaakt aan onze diensten. We vernamen mondeling dat het parket een positief advies heeft geformuleerd in dit dossier en het officiële advies ons tegen het einde van deze maand zal worden bezorgd.</p> <p>Aangezien het dossier gunstig werd geadviseerd door het parket, werd voorgesteld dat de cliënt een afspraak inplant met onze dienst burgerlijke stand om de registratie van de wettelijke samenwoning met een niet-Belg te officialiseren.</p>
32	Betrokkene klaagt dat hij een groot aantal spamberichten ontvangt via I-school en vraagt om dit aan te pakken.
Dienst	Huis van het kind
Ontvangst	E-mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt dat hij via I-school erg veel spamberichten ontvangt. Dit is vaak reclame voor allerlei bedrijven gericht aan jonge ouders en kinderen. Door de veelheid aan berichten gaan sommige belangrijke berichten verloren.
Antwoord	<p>Uit nazicht blijkt dat de ouders via de app van I-School de mogelijkheid hebben om via een vinkje aan te geven dat ze geen berichten van externen wensen te ontvangen. Daarnaast werd afgesproken dat de schooleigen informatie op vrijdag zal worden verzonden en externe informatie op maandag. Hierdoor zal er een duidelijke scheiding tussen beide informatiestromen worden gemaakt.</p> <p>De directies van onze verschillende basisscholen geven aan dat ze, net zoals de klager aangeeft, ook aanvoelen dat er té veel informatie wordt gedeeld. Zo werden afspraken gemaakt om voor alle basisscholen een duidelijk kader op te maken welke info ze mogen bezorgen aan de ouders en welke niet meer. Op basis van dit kader zou elke directie een duidelijke inschatting moeten kunnen maken wat bezorgd mag worden en wat niet meer.</p>
33	Klager meldt overhangende takken.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
34	Klager meldt schade aan brievenbus na maaibeurt door gemeente.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak

Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt schade aan haar brievenbus na een maaibeurt van haar voortuin die door de gemeente werd uitgevoerd. Daarnaast werd er eveneens gemaaid gras achtergelaten op het padje naar haar voordeur. Ze wenst dat dit naar de toekomst toe proper wordt achtergelaten.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat het maaien van de grasperken in de straat van de betrokkene wordt uitgevoerd door een externe firma. Naar aanleiding van de klacht vond een onderhoud plaats tussen onze ploegbaas verantwoordelijk voor het groenonderhoud in onze gemeente en de betrokken firma. Tijdens dit gesprek werden de verschillende schadegevallen overlopen en besproken. Afsproken werd dat de betrokken firma deze schadegevallen zal doorgeven aan hun verzekeringsmaatschappij die deze verder zal opnemen. Dat er af en toe gemaaid gras achterblijft op paadjes, heeft te maken met de wijze waarop het gras wordt gemaaid. In heel onze gemeente wordt gebruik gemaakt van de mulchtechniek. Tijdens het mulchen wordt het gras door een speciaal mes een aantal malen doorgesneden zodat het erg fijn versnipperd wordt. De kleine snippers zakken tussen de grassprietten en blijven achter op het grasperk en zorgen hier voor een natuurlijk bemesting. Hierbij is het uiteraard ook mogelijk dat er grassnippers worden achtergelaten op de paadjes rondom de grasperkjes. Doordat dit grasmaaisel erg fijn en klein is en deze bij de kleinste windstoot wordt weggeblazen, werd besloten deze niet op te borstelen of weg te blazen. Deze manier van maaien wordt al vele jaren met succes toegepast op alle grasperken binnen onze gemeente.
35	Klager meldt dat ze parkeerboete kreeg nadat ze vergat parkeerschijf te plaatsen.
Dienst	College van burgemeester en schepenen
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, de inrichting van de blauwe zone is een beleidsbeslissing.
36	Klager meldt geluidsoverlast naar aanleiding van fuif scouts en gidsen Parsival.
Dienst	Huis van het kind
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt geluidsoverlast naar aanleiding van een fuif georganiseerd door scouts en gidsen Parsival. Hij heeft geen probleem met spelende kinderen op zondag.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat de organisator, scouts en gidsen Parsival, de nodige vergunningen voor de organisatie van hun evenement tijdig heeft aangevraagd. Door de betrokken diensten werden de nodige richtlijnen en voorwaarden omtrent het geluid, afval, duurzaamheid en de communicatie opgelegd. Een afschrift van deze vergunning werd eveneens bezorgd aan de politie die mee toezicht houdt op de naleving van de opgelegde voorwaarden en richtlijnen. Volgens onze informatie werden alle richtlijnen en voorwaarden opgevolgd door de organisator. De wetgeving bepaalt dat op de betrokken site 12 activiteiten per jaar mogen worden georganiseerd waarbij een afwijking van de geluidsnorm wordt gevraagd en vergund. Zoals dit het geval was met de fuif van 31 oktober 2022. Uit de gegevens blijkt dat het aantal evenementen die op de site van scouts en gidsen Parsival georganiseerd worden in de praktijk beperkt blijft en zeker de grens van 12 activiteiten per jaar niet overstijgt.
37	Klager meldt dat zij het gemeentelijk informatieblad niet heeft ontvangen.
Dienst	Vrije tijd en samenleving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding.
38	Klager meldt schade aan één van de graven op begraafplaats Pasbrug.
Dienst	Uitvoering & schoonmaak
Ontvangst	Digitaal loket

Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat door het verzakken van de grond één van de graven op de begraafplaats Pasbrug schade heeft opgelopen. Hij wenst dat het gemeentebestuur de schade herstelt.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat de schade die werd veroorzaakt door de ontgravingen, nl. de losgekomen voorplint, reeds werd opgemerkt tijdens de rondgang met de betrokken aannemer. Echter werd deze schade door de aannemer niet hersteld en werd deze bij een latere controle over het hoofd gezien. Naar aanleiding van de klacht werd de schade aan de voorplint hersteld op 22 november 2022. De grond rondom de betrokken grafzerk werd na de ontgraving ingezaaid. Uit een nazicht ter plaatse blijkt dat er geen tekenen van verzakking aanwezig zijn. Ook het graf op zich vertoont geen tekenen van verzakking. De gehele grafzerk, uitgezonderd de voorplint, steunt immers op een betonnen kader. Uit nazicht blijkt dat er inderdaad aan de aansluiting tussen de rugsteen en de dekplaat opstaande voegen zichtbaar zijn. Deze zijn echter niet het gevolg van de recente ontgraving. Bijgevolg kunnen we dus niet ingaan op de vraag om de openingen in de grafzerk dicht te maken, aangezien ze niet werden veroorzaakt door de recente ontgravingen.
39	Klager krijgt verkeerde informatie van Igemo dat onze gemeente niet deelneemt aan het Stkr-initiatief.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Nee, is geen directe gemeentelijke bevoegdheid.

Het gemeentebestuur ontving via de klachtenprocedure 39 klachten, hiervan waren 21 klachten ontvankelijk. Alle 39 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
2016	37	23	2.483
2017	14	8	2.360
2018	38	19	3.260*
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
2022	39	21	4.153 Interne meldingen: 2.784 Externe meldingen: 1.369

* Vanaf juli 2018 kunnen we een onderscheid maken tussen interne (vb. lamp stuk in inkomhal gemeentehuis) en externe meldingen (vb. verkeersbord omgevallen). In de periode van 2 juli tot en met 31 december 2018 handelden 1.362 meldingen over de gemeentelijke infrastructuur (meldingen ingegeven door medewerkers) en 630 meldingen over het openbaar domein.

Aanpassing reglement klachtenbehandeling

Het klachtenreglement werd goedgekeurd op 3 december 2007. Na de integratie van het OCMW en het gemeentebestuur was het aangewezen om dit reglement te actualiseren. Op 22 juni 2020 keurde de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn de aanpassingen goed. Samen met de actualisering van het reglement, werd een overeenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst.

Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

De samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst liep kosteloos voor een periode van drie jaar en loopt medio 2023 af. Om een professionele en objectieve behandeling van onze klachten te blijven garanderen, wordt de bestaande overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst voor onbepaalde duur verlengd. Hieraan is een kost verbonden van 0,05 euro per inwoner. Wat neerkomt op ca. 1.050,00 euro per jaar.

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.

Resultaten samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse ombudsdienst kwam tussen in twee dossiers in Sint-Katelijne-Waver:

	Klager vindt dat het gemeentebestuur onvoldoende actie onderneemt om het geluidsoverlast veroorzaakt door de site Veiling Zuid tegen te gaan.
Dienst	Omgeving
Bijkomende info	De Vlaamse ombudsman, Bart Weekers, heeft een door het gemeentebestuur georganiseerde bewonersvergadering als observator bijgewoond. Deze vergadering vond plaats op 25 oktober 2022. In een brief d.d. 12 december 2022 gericht aan het college van burgemeester en schepenen vraagt de heer Bart Weekers een overlegmoment met het gemeentebestuur om dit dossier te bespreken.

Verslag opgemaakt op 12 januari 2023

KLACHTENREGLEMENT SINT-MARTENS-LATEM

KLACHTENRAPPORT 2022

I. KLACHTENREGLEMENT

1. Wetgevend kader

Artikel 302 en 303 van het Decreet over het 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 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. Ze kunnen daarvoor samenwerken met de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst.

2. Klachtenreglement Sint-Martens-Latem

Tijdens de gemeenteraad en de Raad voor maatschappelijk welzijn van 22 november 2021 werd het nieuwe klachtenreglement voor het lokaal bestuur Sint-Martens-Latem goedgekeurd. Tegelijk werd ook de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst goedgekeurd, als extra tweedelijnsklachtenbehandeling.

Het nieuwe reglement, alsook de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst, traden in werking op 1 januari 2022. 2022 is dus het eerste jaar waarin klachten werden behandeld volgens het nieuwe reglement.

In dit kader is het belangrijk om weten dat het lokaal bestuur een onderscheid maakt tussen:

- Klachten over de dienstverlening
- Meldingen
- Beleidsvragen

Elk van de drie types wordt afgehandeld via een afzonderlijke procedure. Daarnaast is het mogelijk om via de website felicitaties over te maken aan medewerkers.

Klachten

De klachtenprocedure laat toe dat een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf een klacht kan indienen bij:

- ontevredenheid over de dienstverlening,
- de wijze waarop men is behandeld,
- de termijn waarbinnen iets werd afgeleverd,
- of als iets niet werd uitgevoerd dat wel gepland/goedgekeurd was.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of van een prestatie
- het niet of laattijdig verrichten van een handeling of van een prestatie
- het afwijken van een wettelijke of reglementair vastgestelde procedure
- het niet nakomen van gemaakte afspraken en beloften
- het onvriendelijk of onbeleefd behandelen van de inwoner, bezoeker of vertegenwoordiger van een vereniging of bedrijf

Meldingen

Een stoeptegels die verzakt is, een omgevallen verkeersbord, een zitbank die stuk is, zwerfvuil, zwerfkatten ... Het zijn problemen die wel eens kunnen voorkomen in de gemeente. Dit soort problemen worden aan het lokaal bestuur ter kennis gebracht door een '**melding**' via het Meldpunt op de website (www.sint-martens-latem.be/meldpunt).

Het Meldpunt is rechtstreeks verbonden met de werkplanning-software van de technische dienst, zodat meldingen snel en efficiënt kunnen opgevolgd worden. Wie een melding indient, ontvangt een ontvangstbevestiging en wordt ook op de hoogte gehouden van de uitvoering van de werken.

Beleidsvragen

Beleidsvragen zijn vragen van een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf over de beslissingen en beleidskeuzes van mandatarissen. Deze vragen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- de regelgeving
- het al dan niet gevoerde beleid of beleid in uitvoering
- beleidsvoornemens
- beleidsverklaringen

Beleidsvragen kunnen via het daartoe bestemde webformulier op de website van het lokaal bestuur ingediend worden, per brief, gericht aan het centraal onthaal van het lokaal bestuur (Onthaal lokaal bestuur Sint-Martens-Latem, Dorp 1, 9830 Sint-Martens-Latem) of per mail (gemeente@sint-martens-latem.be).

Felicitaties

Felicitaties kunnen via de website overgemaakt worden aan het lokaal bestuur: [Felicitaties / Bedanking | Sint-Martens-Latem](#).

3. Klachtenprocedure

Elke gebruiker (inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf ...) van de dienstverlening van het lokaal bestuur kan een **klacht indienen**. Het lokaal bestuur beschikt over een klachtenmeldpunt. Klachten kunnen ingediend worden via het desbetreffende webformulier op de website, per brief (Klachtenmeldpunt Sint-Martens-Latem, Dorp 1, 9830 Sint-Martens-Latem) of per mail (klachten@sint-martens-latem.be).

Klachten zijn niet ontvankelijk als ze:

- anoniem zijn ingediend;
- materies betreffen die niet tot de bevoegdheid van het lokaal bestuur horen;
- reeds eerder ingediend werden en als ongegrond werden beoordeeld, tenzij er nieuwe elementen met betrekking tot de klacht worden aangebracht;
- betrekking hebben op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden uitgeput of waarvoor er een juridische procedure loopt.

De deskundige communicatie en participatie is de **klachtencoördinator**. Bij haar/zijn afwezigheid (of indien de klacht haar/hem betreft) treedt de algemeen directeur van het lokaal bestuur op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klachten in het daartoe bestemd register. Binnen uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging met o.a. het registernummer en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar indien de klacht ontvankelijk is.

De **klachtenbehandelaar** is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek van de klacht, het beoordelen van de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval het aanreiken van een oplossing. De klachtenbehandelaar informeert zich bij de klachtindiener en bij de dienst of medewerker over de feiten waarover er geklaagd wordt en neemt zijn of haar besluiten op in een ontwerp van antwoord. De klachtenbehandelaar bezorgt het ontwerp van antwoord per e-mail aan de klachtencoördinator. Na instemming van de klachtencoördinator stuurt de klachtenbehandelaar de klachtindiener een antwoordbrief of -mail met de conclusies van het klachtenonderzoek. Dit gebeurt binnen maximaal 30 werkdagen na het indienen van de klacht.

De Vlaamse Ombudsdienst werd aangesteld als ombudsdienst van het lokaal bestuur. Als de indiener van een klacht ontevreden is over de wijze waarop de klacht afgehandeld werd of over het resultaat van de procedure, kan de indiener bijgevolg een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst.

De **termijnen in het klachtenreglement dienen als maximumtermijnen te worden begrepen**. Klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en pragmatisme dienen voorop te staan. Klachten die een snelle reactie vereisen, dienen met de gepaste hoogdringendheid te worden behandeld.

II. KLACHTENRAPPORT 2022

In 2022 ontving het lokaal bestuur Sint-Martens-Latem 13 klachten.

Hierbij dient vermeld dat er in 2022 grote wegenwerken gebeurden in de gemeente via externe aannemers, met name in de Pontstraat en omgeving, en de George Minnelaan en omgeving. Meldingen, vragen, opmerkingen en klachten (bijvoorbeeld over de aannemer van de werken), werden via de dienst grondzaken behandeld. De behandelwijze werd daarbij ad hoc bepaald, afhankelijk van het type vraag, de wensen van de inwoner, de context, de mogelijke oplossing en de termijn van die oplossing. Deze contacten met inwoners werden dus niet via het klachtenreglement behandeld en niet opgenomen in dit rapport.

1. Indieningswijze

- 7 van de 13 klachten werden ingediend via het klachtenformulier op de website.
- 4 klachten bereikten de klachtencoördinator via de burgemeester.
- 2 klachten werden via mail of brief naar het gemeentehuis of de bevoegde dienst verstuurd.

2. Ontvankelijkheid en verdere behandeling

8 klachten werden ontvankelijk verklaard en dus verder behandeld.

5 klachten werden onontvankelijk verklaard en/of niet verder behandeld, om de volgende redenen:

- De klager gaf zelf aan dat hij/zij de klacht niet wenste verder te zetten. (2)
- Een vraag om verduidelijking van de klacht bleef zonder antwoord. (1)
- De klachtenprocedure werd afgesloten na een mondelinge toelichting door de dienst. (1)
- Foutieve contactgegevens maken contactname met de klager onmogelijk. (1)

3. Betrokken dienst

- 6 van de 13 klachten hadden betrekking op de dienst grondzaken.
5 van deze klachten waren ontvankelijk en werden ten gronde behandeld.
- 4 klachten hadden betrekking op de dienst ruimte.
2 van deze klachten waren ontvankelijk en werden ten gronde behandeld.
- 1 klacht had betrekking op de dienst burgerzaken.
Deze klacht was niet ontvankelijk en/of werd niet ten gronde behandeld.
- 1 klacht had betrekking op het sociaal huis.
Deze klacht was ontvankelijk en werd ten gronde behandeld.
- 1 klacht had betrekking op de dienst vrije tijd.
Deze klacht was ontvankelijk en werd ten gronde behandeld.

4. Klachten, antwoorden en opvolging

De klachten die ten gronde werden behandeld, betreffen:

1) Begraafplaats

Er werd werkmateriaal geplaatst op een graf op het kerkhof van Sint-Martens-Latem. De dochter van de overledene diende hierop een klacht in, wegens het weinig respectvol omgaan met graven.

- De klacht was gegrond. De werkregels werden opnieuw scherp gesteld voor alle medewerkers op het terrein.

2) Verwijdering dode dieren

De klager is niet tevreden over het feit dat een dode vos in zijn tuin niet door de gemeente kan worden opgehaald, en over het korte antwoord dat hij hieromtrent kreeg tijdens een telefonisch contact met een medewerker.

- De klacht was ongegrond wat het verwijderen van het dier betreft, mogelijk gegrond wat het korte antwoord van de medewerker betreft.

De correcte procedure (enkel op openbaar domein zorgt de gemeente voor de verwijdering van dode dieren) werd door de teamverantwoordelijke toegelicht aan de klager via een telefonisch gesprek. De procedure werd tevens intern gecommuniceerd naar alle medewerkers en het college, en extern via de nieuwsbrief en sociale media. Ook werd de pagina 'Dieren' op de website aangevuld. De inwoner verwijderde zelf de dode vos.

3) Levering producten

De klager is ontevreden omdat hij, ondanks die belofte na het volgen van een workshop thuiscomposteren, geen compostvat ontving en hij ook niet werd verwittigd over de vertraging in de levering.

- De klacht was gegrond.

De levering van de compostvaten liep inderdaad vertraging op door problemen bij de leverancier. De deelnemers aan de workshop werden hiervan niet verwittigd. Naar de medewerkers toe werd herhaald dat zij dergelijke zaken goed moeten opvolgen en dat zij transparant moeten communiceren wanneer een belofte niet of slechts laattijdig kan ingelost worden.

4) Onveilige verkeerssituatie – gebrek aan antwoord

De klager stuurde twee mails betreffende een onveilige verkeerssituatie in haar straat. Hierop kwam geen antwoord.

→ De klacht was gegrond.

Uit onderzoek bleek dat de mails inderdaad niet werden beantwoord, en dit in afwachting van een definitieve beslissing m.b.t. mogelijke aanpassingen in de straat. Het lokaal bestuur excuseerde zich bij de klager en lichtte toe wat de plannen zijn voor de straat in kwestie op het vlak van verkeersveiligheid. Naar de medewerkers toe werd herhaald dat elke mail binnen een redelijke termijn moet beantwoord worden, al is het om de goede ontvangst te bevestigen in afwachting van een inhoudelijk antwoord.

5) Klantvriendelijkheid en gelijke behandeling

A.

De klager beweert ongelijk en onbeleefd te zijn behandeld in het kader van plannen voor haar poort, oprit en carport.

→ De klacht was inhoudelijk ongegrond. De vermeende onbeleefde behandeling kon niet beoordeeld worden.

De klacht werd tijdens een overleg met de burgemeester en de algemeen directeur ten gronde besproken, waarna de conclusies werden bezorgd aan de klager via een brief. In deze brief werd nogmaals toelichting gegeven bij het beleid van de gemeente betreffende plasticvrije voortuinen, vergunningsplicht en ontharding.

Tevens werd de wenselijkheid en legaliteit bekeken van het opnemen van telefoongesprekken binnen het lokaal bestuur, om op die manier de al dan niet onbeleefde behandeling te kunnen beoordelen. Op advies van de DPO werd dit niet opgestart, wegens onduidelijkheid over de legaliteit van dergelijke opnames.

B.

De klager is ontevreden over het feit dat het lokaal bestuur niet samen met hem naar een oplossing zocht betreffende de verhuur van een vakantiewoning. Hij is van mening dat hij hierbij onbeleefd werd behandeld en dat de medewerkers zich niet bereidwillig opstelden.

→ De klacht was inhoudelijk ongegrond. De vermeende onbeleefde behandeling kon niet beoordeeld worden.

Zowel via mail als tijdens een fysiek gesprek met de burgemeester en algemeen directeur werd het standpunt van de gemeente herhaald en gemotiveerd. Wat de onbeleefde behandeling betreft, konden hier geen aanwijzingen voor gevonden worden.

6) Dienstverlening seniorenflats

De klager klaagt over het feit dat haar moeder, die in een seniorenflat woont, al enkele weken geen alarmbandje heeft, dit wegens verandering van het systeem.

→ De klacht was gegrond.

Het betreft een gratis service naar de bewoners toe. De stopzetting van het oude systeem werd toegelicht tijdens verschillende bewonersraden. Op minstens één van die raden was de moeder van de klager aanwezig. Tevens werd op deze bewonersraden een tijdelijk systeem toegelicht via de mutualiteit. De maatschappelijk werkers kunnen ondersteunen bij de aansluiting hiervan. Voorgaande werd door de klachtenbehandelaar via mail toegelicht aan de klager.

Toch is de klacht gegrond, aangezien het aanbieden van dergelijk systeem tot de taken van het lokaal bestuur behoort. Het sociaal huis vergelijkt momenteel verschillende systemen om het oude systeem te vervangen.

7) Bereikbaarheid woning

De klager klaagt over het feit dat hij tijdens een sportevenement in de gemeente zijn woning niet kon bereiken, dat hij niet van het sportevenement op de hoogte werd gebracht, noch van het parkeerverbod, en dat de politieagent die het parcours bewaakte niet behulpzaam was en anderen wel doorgang verleende.

→ De klacht was ongegrond.

Via e-mail lichtte de klachtenbehandelaar toe:

- De verschillende communicatie-acties die in de weken vooraf naar de inwoners werden gevoerd, zowel online als offline.
- De opdracht en instructies van de politieagent, die in deze correct handelde.
- Het plaatsen van de parkeerverbodsborden, enkele dagen voor de wedstrijd.

Dat aan andere mensen mogelijk toch doorgang werd verleend, werd meegenomen bij de evaluatie van het evenement, maar dit is moeilijk na te gaan.

5. Vlaamse Ombudsdienst

Er werden in 2022 geen klachten ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst voor Sint-Martens-Latem.

III. MELDINGEN 2022

Via het Meldpunt op de website kunnen inwoners meldingen doorgeven aan de technische dienst van de gemeente. Inwoners weten het Meldpunt vlot te vinden via een knop op de homepagina.

De meldingen komen automatisch terecht in de algemene werkplanning van de technische dienst. Het betreft werken in de volgende categorieën: gebouwen, grachten, groen, wegen & signalisatie, zwerfvuil.

IV. BELEIDSVRAGEN

In 2022 werd het formulier 'Beleidsvragen' slechts één keer ingevuld.

Wel is het zo dat vragen over het beleid de mandatarissen vaak op andere manieren bereiken (mondeling, mail, brief ...). Heeft de vraag een algemene draagwijdte, dan kan besloten worden om hier extra over te communiceren via de kanalen van de gemeente.

V. FELICITATIES

Het felicitatieformulier werd in 2022 slechts tweemaal ingevuld. Ook in dit geval is het zo dat felicitaties het lokaal bestuur doorgaans via andere kanalen bereiken, meestal via een mail naar de betrokken dienst.

Maandelijks worden de verschillende felicitaties verzameld door de communicatiedienst en gepubliceerd op het intranet van het lokaal bestuur ('Complimentenmuur').



Klachtenrapport 2022 – Lokaal bestuur Sint-Truiden

I. Inleiding

Lokaal bestuur Sint-Truiden kiest er voor om klachten van burgers als een belangrijk en waardevol signaal te zien om de dienstverlening aan de burger verder te kunnen verbeteren. 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. Transparantie in en verduidelijking van procedures is daarnaast één van de belangrijkste streefdoelen om het vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur te versterken.

Het huidige klachtenreglement werd in 2019 door de raden goedgekeurd. Er werd toen ook voor de eerste keer gekozen om een lokale ombudsfunctie op te richten, in samenwerking met de Vlaamse ombudsman. Deze overeenkomst werd in september 2022 verlengd. De diensten van de Vlaamse ombudsman zijn via deze overeenkomst ook ter beschikking van het OCMW, de AGB's en het Zorgbedrijf. Als lokaal bestuur zien we een belangrijke toegevoegde waarde voor de burger. Burgers kunnen op deze manier immers bij een neutrale actor terecht die helpt bemiddelen tussen bestuur en burger en die bovendien de dienstverlening aan de burger helpt versterken.

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 2022 geschetst.

II. Klachtenbeeld 2022

In 2022 werden er 39 klachten bij lokaal bestuur Sint-Truiden geregistreerd. Dit ligt onder het gemiddelde van de afgelopen jaren. We merken echter op dat de categorie 'klachtenprocedure ombudsman' dit jaar strikter gehanteerd wordt om een zuiverdere weergave van het aantal klachten te kunnen meegeven. Meldingen en infovragen die bij de ombudsman terecht komen worden immers niet meer meegeteld als klachten¹.

	Totaal aantal klachten	Klachtenprocedure lokaal bestuur	Klachtenprocedure ombudsman
2019	46	38	8
2020	36	23	13
2021	42	25	17
2022	39	27	12 ¹

Twee klachten werden onontvankelijk verklaard op basis van het klachtenreglement (art.3, in casu (1) een klacht waarbij de identiteit van de klager niet achterhaald kon worden en (2) een klacht over beleidsvoornemens betreffende de betalende parking aan sportpark Haspengouw).

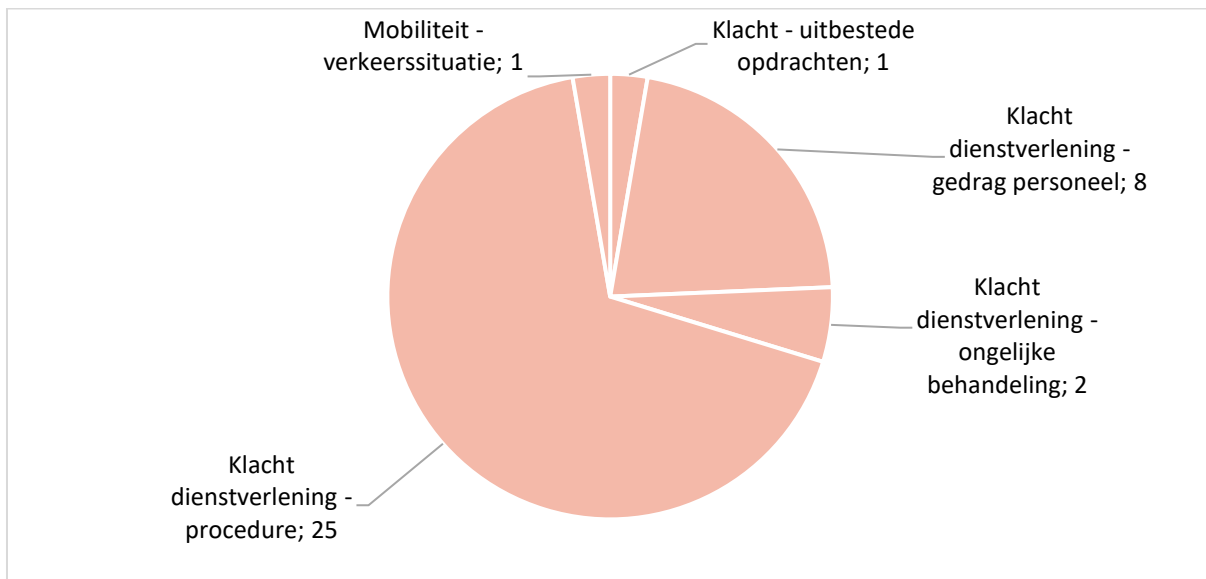
De doorlooptijd van de klachtenprocedure is van 20 dagen gestegen naar 27 dagen. Dit kan grotendeels verklaard worden door drie klachten die niet binnen de vastgestelde termijn van 45 dagen werden afgehandeld. Bij afsluiting van het klachtenregister 2022 werd vastgesteld dat één klacht niet werd opgenomen. Deze is in 2023 behandeld door de klachtencel. De burger ontving in deze dossiers verontschuldiging voor de lange doorlooptijd. Om de doorlooptijd terug scherper te krijgen en burgers binnen de termijn een antwoord te kunnen bezorgen, zal er vanuit de klachtencel gericht ingezet worden op het versturen van herinneringen en een striktere opvolging van de openstaande klachten.

In 2023 zal een nieuwe interne sensibiliseringsactie opgezet worden voor medewerkers om klachten te herkennen en intern door te geven aan de klachtencel zodat een centrale registratie en opvolging gegarandeerd wordt. Dit blijft immers een belangrijk en permanent aandachtspunt. Op die manier kan ook de stap naar kwaliteitsmanagement gezet worden (zie punt III).

¹ Meldingen en infovragen die bij de ombudsman terecht komen worden niet meer meegeteld als klachten. Gezien de ombudsman met betrekking tot de meldingen/infvragen ook vaak initiatief neemt om de burger te informeren, zonder tussenkomst van het lokaal bestuur, is de nieuwe indeling een zuiverdere weergave van het aantal daadwerkelijke klachten dat via de ombudsman binnenstroomt. Indien we deze indeling van categorie doortrekken naar het werkingsjaar 2021 dan zien we dat we op 9 klachten via de ombudsman uitkomen. Deze nuancering werd in het klachtenrapport 2021 ook vermeld (zie p. 3). Dit aantal ligt in lijn met het huidige aantal van 12. We lichten de meldingen en infovragen die de ombudsman ontvangen heeft kort toe in punt III.3.

III. Klachten: een basis om de dienstverlening te verbeteren

Lokaal bestuur Sint-Truiden zet in op kwaliteitsmanagement. Hierbij staat het principe van voortdurend verbeteren voorop. Om een goede beleidsevaluatie te kunnen opzetten, worden de klachten in verschillende categorieën ingedeeld zoals bijvoorbeeld klachten over het gedrag van personeel, over procedures, over een verkeerssituatie, geluidsoverlast, ...



Figuur 1. Overzicht klachten per categorie²

In figuur 1 stellen we vast dat de categorieën met betrekking tot procedures (25) en het gedrag van personeelsleden (8) de toon aanvoeren. Dit sluit aan bij de essentie van het klachtenreglement, met name nagaan waar we als lokaal bestuur dienen te verbeteren in ons contact met de burger. De vaststelling in 2021 was dat het klachtenbeeld minder gediversifieerd was dan de voorgaande jaren. Denk bijvoorbeeld aan eerdere klachten in 2019-2020 over het openbaar domein, geluidsoverlast, ... Dit beeld trekken we door in 2022. We houden hierin vast aan de verklaring die we ook in het vorige klachtenrapport toevoegden. Burgers vinden voor veel (praktische) aspecten hun weg sneller 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.

We bespreken in wat volgt enkele cases binnen de belangrijkste categorieën.

1. Klacht over de dienstverlening – procedures

Deze categorie bevat klachten die zich toespitsen op onvrede met procedures en/of het verloop van een proces. Een aantal klachten situeren zich bij het afleveren/handhaven van een omgevingsvergunning waarbij de burger een veronderstelde trage werking, een ontoereikende communicatie of een moeilijke samenwerking aanklaagt (n=7). In deze gevallen werd verduidelijkt welke stappen de dienst in het proces al had gezet en/of welke stappen nog gezet dienden te worden. Ook de vereisten waaraan de aanvrager dient te voldoen om een vlot en correct proces mogelijk te maken, worden geschetst. 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 ordening³ toe te lichten, al dan niet aan de hand van herkenbare voorbeelden.

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. Bij omgevingsvergunningaanvragen gaat dit onder

² De klachten die onontvankelijk werden verklaard, zijn niet opgenomen in deze grafiek. Vandaar dat de som van de klachten slechts 37 is in plaats van de 39 vermelde klachten in de tabel op p. 2.

³Meldingen 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.

andere over een beperkt openbaar onderzoek, geen persoonlijk antwoord bij bezwaarschriften, vergunning van een dossier ondanks dat men een bezwaarschrift indiende,

Een ander groot aandeel van klachten binnen deze categorie (n=5), heeft betrekking op het parkeergebeuren in stad Sint-Truiden. De parkings op de Gazometersite en aan het sportpark Haspengouw zijn vanaf 1 september 2022 betalend geworden. Dit bovendien met een innovatief systeem van frictieloos parkeren. Zowel via de ontvangen meldingen als klachten⁴ werd duidelijk dat dit beter gecommuniceerd diende te worden aan de burger. Hier is in het najaar volop op ingezet door het plaatsen van extra informatieborden en bijkomende communicatie. De medewerkers van de Parkeerwinkel proberen in de mate van het mogelijke zoveel als mogelijk telefonisch contact te nemen om tekst en uitleg te verschaffen. Onder strikte administratieve voorwaarden kan er overgegaan worden tot een eenmalige annulering van de retributie. Ook voor deze categorie werd in de mate van het mogelijke bijgestuurd op basis van de signalen die we van de burger mochten ontvangen.

Ook een aantal klachten rond het ervaren van overlast plaatsen we in deze categorie. In de drie klachten met betrekking tot deze thematiek had lokaal bestuur Sint-Truiden – vaak dienstoverschrijdend – al verschillende stappen gezet om tegemoet te komen aan de bezorgdheid/ontevredenheid van de burger (bijv.: ‘aankpak dagwinkels Zepperen’, ‘blijvende overlast site Bloesembad’, ‘Overlast wijken Trudobron en Zerkingen’). Via het klachtenantwoord ontvangt de burger een overzicht van de acties die het lokaal bestuur heeft genomen/nog zal nemen.

Sommige klachten kunnen we moeilijker bundelen in één thematiek maar vestigden onze aandacht op een rattenprobleem in een buurt, een klein ongeval op één van de bloesemarkten, onvoldoende communicatie over de rally van Haspengouw,

Op basis van het bovenstaande is nogmaals duidelijk dat de communicatie naar de burger essentieel is. Lokaal bestuur Sint-Truiden streeft dan ook naar een actieve, transparante en duidelijke communicatie met de burger om hieraan tegemoet te komen. 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.

2. 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 (bijv. een ‘ongepaste’ tussenkomst door een gemeenschapswacht, een onvoldoende kwalitatief antwoord door stagiaire/monitor aan de burger, ...).

Deze situaties worden steeds onderzocht en indien gegrond wordt de medewerker op zijn gedrag aangesproken. Na bespreking, merken we vaak op dat de klacht genuanceerd wordt, bijvoorbeeld een burger die vindt dat er 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. Bijkomend stelden we in 2022 vast dat burgers zich vaker (verbaal/fysiek) agressief opstellen naar onze medewerkers. Dit is een aandachtspunt dat we meenemen naar 2023 (bijv. update agressieprotocol).

IV. Concluderend

Het klachtenbeeld voor 2022 bevestigt ons uitgangspunt, met name dat de signalen die we via het klachtenbeleid van de burger ontvangen, zeer waardevol zijn om onze dienstverlening op punt te stellen dan wel verder te verbeteren (bijv. bijkomende communicatie betreffende het parkeergebeuren, verduidelijking procedures, ...). We stellen daarnaast – net zoals in 2021 – vast dat de klachten minder divers zijn dan voordien. 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. In de komende tijd wordt bovendien ook ingezet op een vernieuwing van de website waardoor we beter tegemoet kunnen komen aan de informatienoden en - behoeften bij de burger.

Er wordt vanuit de klachtenbehandelaars ook in 2022 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.

⁴ Op basis van de registraties in de Parkeerwinkel zijn er meer dan 200 informatievragen gesteld geweest en meer dan 250 retributies betwist geweest.

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.

STAD WERVIK - RAPPORTERING AAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST - 2022

Algemeen

In 2022 was het de bedoeling om het klachtenregister te digitaliseren. Dit zou gebeuren via het softwareprogramma Topdesk.

Na relatief korte tijd bleek dat dit geen optimale tool was om het digitale register bij te houden, dus werd er terug overgeschakeld op het bijhouden van een manueel register.

De medewerkers van ICT zijn op zoek naar een beter en gebruiksvriendelijker softwareprogramma.

De workflow die werd opgemaakt is ondertussen gefinaliseerd en wordt door de medewerkers gebruikt als leidraad voor de registratie en afhandeling van de klachten.

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 managementteam
- Het college van burgemeester en schepenen en vast bureau

Dit gebeurt op hetzelfde moment als de rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst

De rapportering aan de gemeenteraad en OCMW-raad gebeurt jaarlijks via het jaarverslag en de voorziene monitoring.

Burgersignalen

De klachten kunnen via verschillende kanalen binnen komen. We stellen in 2022 vast dat er van de 78 ontvangen klachten slechts 3 per brief werden ingediend (= 4%). 96% van de klachten werd digitaal ingediend. (29% per email en 52 % via het elektronisch klachtenformulier).

De burgers zijn dus goed op de hoogte van het bestaan van het elektronisch klachtenformulier. De dienst communicatie neemt dan ook geregeld de procedure op in de stadskrant Waarheen.

In de procedure die gepubliceerd wordt in de Waarheen wordt er ook aandacht besteed aan het elektronisch meldingsformulier dat op de website terug te vinden is. Dit kanaal om burgersignalen te melden wordt ook veelvuldig gebruikt en de meldingen worden bij gehouden in het softwareprogramma Topdesk.

Daarnaast zijn de medewerkers van de dienst onthaal ook alert in het opvangen van mondelinge verzuchtingen van de burgers. Wanneer er een aantal opmerkingen regelmatig voorkomen dan geven zij dit mondeling door aan het secretariaat en wordt er overlegd of dit dient besproken te worden met de betreffende dienst of medewerkers.

Als voorbeeld kunnen we hier aanhalen dat het reglement en de aanvraag procedure voor de inname openbaar domein ernstig onder de loep werd genomen en dat er reeds een aantal voorstellen tot vereenvoudiging voorgelegd werden.

Proactieve werking

De Vlaamse Ombudsdienst gaf als feedback op het klachtenverslag van 2021 de tip om ook reflecties mee te nemen vanuit andere bronnen.

Hieronder een greep uit de pro-actieve werking via de stadskrant Waarheen:

- Iedere maand werd er veel aandacht besteed aan de werken die uitgevoerd werden aan de Steenakker in het centrum van Wervik. Op die manier werd de bevolking goed en voldoende geïnformeerd over de verkeerssituatie en de voortgang van de werken.
- Diverse mobiliteitswijzigingen werden uitvoerig belicht.
- Diverse informatie werd gepubliceerd over wijzigingen bij externe partners (Mirom, Arro Ieper, Fluvius, enz...). Telkens werd hier ook voldoende aandacht gegeven om de contactgegevens van deze partners bekend te maken.
- Vanuit de dienst burgerzaken worden er tweemaandelijks een aantal aspecten van de aanvragen van burgerdocumenten uitgelegd. (dit naar aanleiding van opmerkingen die via sociale media en onthaal binnen komen)
- Naar aanleiding van meldingen van vorige jaren over verkeersshinder bij grote evenementen of werken door nutsleidingen of externe partners worden een aantal evenementen en circulatieplannen opgenomen in de stadskrant
- Regelmatig worden de procedures voor het indienen van klachten en/of meldingen herhaald.

Burgerparticipatie werd opgestart via CitizenLab. Hiermee werden de burgers bevroegd over de bestemming van het belevingsplein Steenakker en de bestemming van de gekapte rode beuk bij de kerk in Geluwe.

Rapportering

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

In 2021 werd voor de eerste keer intensieve en uitgebreide rapportering opgemaakt. Er is dus weinig basis om de vergelijking te maken met voorgaande jaren.

Toch kunnen een aantal punten opgemerkt worden.

Totaal aantal klachten: 78

75 (96 %) digitaal ingediend waarvan 52 (67 %) per elektronisch klachtenformulier en 23 (29 %) per mail

3 (4 %) per brief

Geen mondelinge klacht.

In 2021 werden er 95 % van de klachten digitaal ingediend. (3 % per brief en 2 % mondeling). 54 % werd ingediend via het elektronisch klachtenformulier en 41 % per mail.

We stellen dan ook vast dat de burger in 2022 vlotter de weg naar het elektronisch formulier gevonden heeft. Het gebruik van digitale middelen is ook met 1% gestegen. De promotie via de website en de stadskrant Waarheen blijft vruchten afwerpen.

Ontvankelijk vs onontvankelijk

Van 78 ingediende formulieren zijn er 42 (54 %) niet ontvankelijk. In 2021 was 41 % niet ontvankelijk. We zien dus een stijging van de niet-ontvankelijke klachten. Hierin zou een sensibilisering van de bevolking, diensten en medewerkers wel aangewezen zijn.

In het verleden stelden we vast dat een campagne via de website en de Waarheen de burgers hierin beter wegwijs konden maken.

De sensibilisering van de medewerkers kan best via een algemeen hearingmoment gebeuren.

Onontvankelijkheidstype

Onder de 42 niet-ontvankelijke klachten is meer dan de helft (24) niet bestemd voor de stadsdiensten. Hieronder zijn het grootste deel gericht aan nutsmaatschappijen of parko (externe) parkeerwachters. Dit is een lichte daling tegenover 2021.

Er werden 9 klachten ingediend tegen het beleid. Hier is er een status quo vast te stellen tegenover 2021.

Deze klachten gaan vooral over het gevoerde parkeer- en mobiliteitsbeleid.

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

14 ongegrond (39 %)

11 gegrond (31 %)

8 gegrond-gecorrigeerd (22 %)

3 die deels gegrond (8 %)

We zien een daling van de ongegronde klachten ten opzichte van vorig jaar (39 % - 2022 tegenover 50 % - 2021)

Daaruit volgt dat het aantal gegronde klachten licht gestegen is (van 28 % naar 31 %).

Het aantal gegrond-gecorrigeerde klachten blijft procentueel gelijk op 22 %.

Dan zijn er nog 3 klachten die maar deels gegrond waren, iets wat we in 2021 niet hadden.

Verbeteringen

Navraag bij de klachtenbehandelaars toont aan dat de voorstellen van verbeteren werden opgevolgd.

Info over het halen van de deadlines (doorlooptijd)

In 52 gevallen kon de doorlooptijd gerespecteerd worden. Voor 26 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.

2 klachten werden door burgers (1 over melding bouwovertreiding en 1 over het plaatsen van een ondergrondse glascontainer) rechtstreeks ingediend bij de Ombudsdienst. Deze werden wel door ons bestuur als eerstelijnsbehandelaar afgewerkt.

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

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.

Klachten ingediend bij het Agentschap Algemeen Bestuur

Dit jaar werd er een klacht ingediend door een raadslid bij het Agentschap Binnenlands bestuur. De klacht werd ingediend in verband met de werking van het College van Burgemeester en Schepenen.

Op 16 mei 2022 werden wij door ABB op de hoogte gebracht dat de klacht werd ingetrokken. Het dossier werd dan ook stopgezet en afgesloten zonder verder gevolg.

Verslag klachtenbehandeling Stad Wervik (vanaf 1 januari 2022 tem 31 december 2022)

nummer	digitaal - schriftelijk	omschrijving	ontvankelijk	catalogering	doorlooptijd (tussen indienen en beslissing)	deadlines (30 dagen)
1	elektronisch formulier	uitvoeren verbouwing zonder vergunning	nee		4/1 - 26/1	ok
2	email	niet behandelen melding rattenplaag	ja	gegrond en gecorrigeerd	13/1 - 31/1	ok
3	elektronisch formulier	kapot gereden groenzone	nee		20/1 - 26/1	ok
4	elektronisch formulier	niet uitnodigen voor huwelijksjubileum	ja	ongeground	24/1 - 27/1	ok
5	elektronisch formulier	niet digitaal kunnen aanvragen reistoelating minderjarigen	nee		1/2 - 1/2	ok
6	elektronisch formulier	slechte staat voetbalvelden	nee		1/2 - 7/2	ok
7	elektronisch formulier	rattenplaag Moerput Geluwe	nee		7/2 - 7/2	ok
8	elektronisch formulier	stunt- en sportvliegtuigen boven centrum Geluwe	nee		7/2 - 16/2	ok
9	elektronisch formulier	parkeren voor oprit woning	nee		11/2 - 17/2	ok
10	elektronisch formulier	afsluiten Nieuwstraat zonder verwittigen	nee		14/2 - 17/2	ok
11	email	problemen samenwerken deskundige communicatie	ja	gegrond	6/1 - 17/2	42 dagen
12	email	opladen van hout op openbaar domein	ja	ongeground	23/2 - 3/3	ok
13	elektronisch formulier	boete voor verkeerd plaatsen parkeerschijf	nee		7/3 - 14/3	ok
14	email	strengere norm dan ICAO-norm op kids ID	ja	ongeground	16/3 - 30/3	ok

15	elektronisch formulier	maaieren grasveld met pinksterbloemen in volle bloei	ja	gegrond	19/4 - 26/4	ok
16	elektronisch formulier	niet aanleggen en onderhouden van perceel openbaar domein	ja	gegrond	19/4 - 28/4	ok
17	elektronisch formulier	vissen opgegeten door wilde eenden (gapersmonument)	nee		22/4 - 28/4	ok
18	elektronisch formulier	facebookaccount werd gehackt	nee		29/4 - 2/5	ok
19	email	gedrag zaalwacht	ja	gegrond	4/5 - 20/5	ok
20	email	niet inschrijven kinderen op adres	ja	gegrond en gecorrigeerd	5/5 - 20/5	ok
21	email	niet verwittigen werken door proximus	nee		31/5 - 10/6	ok
22	email	inname openbaar domein	ja	ongegrond	2/6 - 16/6	ok
23	email	niet toestaan aanleg 2 inrijstroken voor de woning	ja	ongegrond	2/6 - 16/6	ok
24	elektronisch formulier	niet aanpakken problemen waterafvoer woning	nee		15/6 - 16/6	ok
25	elektronisch formulier	beschadiging aan de deur door rondvliegende stenen bij groenonderhoud	nee		19/7 - 28/7	ok
26	elektronisch formulier	hinder door testritten van de rally	ja	ongegrond	16/8 - 29/8	ok
27	elektronisch formulier	hinder om de woning te verlaten door testritten rally	ja	ongegrond	16/8 - 29/8	ok
28	elektronisch formulier	verkeersoverlast ten gevolge van omleiding Stokstraat	ja	ongegrond	24/8 - 29/8	ok

29	schriftelijk	verwijderen graf zonder verwittiging	ja	deels gegrond	20/8 - 30/8	ok
30	elektronisch formulier	afsluiten Veldstraat ten gevolge van triathlon, geen communicatie	ja	ongegrond	19/8 - 30/8	ok
31	elektronisch formulier	beschadiging band van wagen door diepe put in wegdek	nee		5/5 - 13/9	131 dagen
32	elektronisch formulier	schade aan wagen door afgezakte zijkant parkeerplaats	nee		14/7 - 13/9	61 dagen
33	elektronisch formulier	overlast door hangjongeren speelplein Bourgondiëstraat	nee		16/8 - 13/9	ok
34	elektronisch formulier	schade aan woning door groen maaien met bosmaaier	ja	gegrond	19/8 - 15/9	ok
35	email	overlast door hangjongeren speelplein aan WZBW Geluwe	nee		29/8 - 15/9	ok
36	email	niet afgesloten kinderopvang	ja	gegrond en gecorrigeerd	30/8 - 1/12	93 dagen
37	email	lawaaihinder vanuit Sloeber Geluwe - verdwenen afsluiting	ja	deels gegrond	30/8 - 13/10	53 dagen
38	email	geluidsoverlast door losliggende riooldeksel in de Magdalenastraat	ja	gegrond en gecorrigeerd	6/9 - 13/10	37 dagen
39	elektronisch formulier	niet herstellen tegels rond waterontvanger	ja	gegrond en gecorrigeerd	5/9 - 29/11	85 dagen
40	schriftelijk	onterechte ontgraving	ja	ongegrond	8/9 - 13/10	ok
41	brief	niet juist behandelen bezwaarschrift tegen belasting op leegstand	ja	gegrond	30/6 - 15/7	ok
42	elektronisch formulier	onbeleefde behandeling door signaalgevers en lokale politie	nee		20/6 - 15/7	ok
43	elektronisch formulier	overlast door eikels van stadsbomen	nee		12/9 - 29/11	87 dagen
44	elektronisch formulier	overlast door handenpoep en waterende honden tegen gevel	nee		12/9 - 4/1/2023	114 dagen
45	elektronisch formulier	water blijft staan in de gracht	nee		9/9 - 14/10	35 dagen

46	elektronisch formulier	niet correct aangelegde bushalte van de Lijn leperstraat	nee	2	9/9 - 4/1	117 dagen
47	email	verbale agressie in de pionier	ja	gegrond	16/9 - 24/10	38 dagen
48	elektronisch formulier	problemen van burenhinder	nee		16/9 - 14/10	ok
49	email	parkeerbeleid rond de Sint Medarduskerk	nee		16/9 - 6/12	81 dagen
50	email	rattenplaag Hoge Bossenstraat	ja	gegrond	22/9 - 4/1	104 dagen
51	elektronisch formulier	niet onderhouden Lieboorden rond standbeeld	nee		30/9 - 29/11	61 dagen
52	email	niet toekennen leefloon	ja	ongeground	30/9 - 14/10	ok
53	elektronisch formulier	overlast door buurman	nee		3/10-17/10	ok
54	elektronisch formulier	onzichtbare vuurshow voor de bewoners WZBW Pardoën	nee		4/10 - 14/10	ok
55	elektronisch formulier	rattenplaag	ja	ongeground	11/10 - 29/11	49 dagen
56	elektronisch formulier	plaatsen vuilniszakken door buurtbewoners	nee		10/10 - 20/10	ok
57	elektronisch formulier	gevallen op werf Steenakker	nee		17/10 - 20/10	ok
58	email	niet beantwoorden vraag om eigenaar van kerkgebouw en omgevingsperceel in Kruiseke te krijgen.	ja	gegrond	17/10 - 20/10	ok
59	elektronisch formulier	niet snoeien eikenbomen en niet aanpakken rattenplaag	nee		17/10 - 29/11	43 dagen
60	email	niet uitmaken gracht Dadizelestraat	ja	gegrond	17/10 - 29/11	43 dagen

61	elektronisch formulier	niet verwittten snoeien haag, schending privacy, niet snoeien bomen	ja	deels gegrond	18/10 - 8/12	61 dagen
62	email	kapot riooldeksel langdurige periode voor herstelling	ja	gegrond en gecorrigeerd	4/11 - 6/12	32 dagen
63	elektronisch formulier	houten ondergrond hellend vlak dringend herstellen	nee		4/11 - 4/1	61 dagen
64	email	niet omheinen eigendom na aanleg Stampkotstraat	ja	gegrond en gecorrigeerd	9/11 - 7/12	ok
65	elektronisch formulier	gevaarlijke betonblokken op voetpad	nee		16/11 - 4/1	49 dagen
66	email	nachtlawaaï door buurtbewoner	nee		21/11 - 29/11	ok
67	elektronisch formulier	ophalen blauwe zakken en niet opruimen opengewaaide PMD	nee		21/11 - 7/12	ok
68	elektronisch formulier	opkuisen modder op de weg en verstopte waterontvangers	nee		21/11 - 14/2/2023	85 dagen
69	elektronisch formulier	opruimen bladeren - werkwijze	ja	gegrond	22/11 - 14/2/2023	84 dagen
70	elektronisch formulier	vuil van bladluizen uit de bomen Ieperstraat	nee		9/5 - 29/11	204 dagen
71	email	rioolprobleem thv R.Ghesquierestraat	ja	ongegrond	29/11 - 20/12	ok
72	elektronisch formulier	niet terugkrijgen attest speelpleinwerking	ja	gegrond en gecorrigeerd	5/12 - 7/12	ok
73	elektronisch formulier	bezwaar tegen bouwen 4 appartementen	nee		6/12 - 6/12	ok
74	elektronisch formulier	niet weghalen sluikestort	nee		13/12 - 20/12	ok
75	elektronisch formulier	gemeentebelasting geïnd op verkeerde adres	nee		20/12 - 20/12	ok
76	elektronisch formulier	geen voldoende toegang tot de woning door werken aan openbaar domein	nee		21/12 - 14/2/2023	55 dagen
77	elektronisch formulier	water in de kelder van de woning	nee		27/12 - 4/1	ok

78	elektronisch formulier	geen verwarming in de bibliotheek	ja	ongegrond	28/12 - 4/1	ok
totaal: 78	75 digitaal (23 per mail en 52 elektronisch formulier) 3 schriftelijk (brief) 0 mondeling		36 ontvankelijk 42 niet ontvankelijk 18 voor stad 24 niet voor stad	14 ongegrond 11 gegrond 8 gegrond en gecorrigeerd 3 deels gegrond		52 OK 26 niet OK

4	leefomgeving	en 1 gedeelde
34	openbaar domein	en 5 gedeelde
9	stadsontwikkeling - mobiliteit	
1	kinderopvang Sloeber	en 1 gedeelde
5	burgerzaken	
4	jeugddienst	
10	secretariaat	
2	sportdienst	en 1 gedeelde
1	sociale dienst	
1	bibliotheek	
1	feesten	
4	financiële dienst	
1	facility	
1	cultuur	



LOKAAL BEMIDDELINGSBOEK BURGERMELDINGEN EN -KLACHTEN

LOKAAL BESTUUR WETTEREN - 2022

Inleiding

Lokaal Bestuur Wetteren sloeg op het vlak van het klachtenmanagement een nieuwe weg in tijdens werkjaar 2022. De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst werd succesvol opgestart op 1 juni, een nieuw klachtenreglement ging in voege op 1 juni en, last but not least, voor de behandeling van burgermeldingen en -klachten schakelden we op 21 juli, halfweg het , over op een nieuwe tool voor de behandeling van onze meldingen en klachten, nl. het gebruiksvriendelijke TOPdesk.

Eenzijds biedt de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst de burger een 'second opinion' aan. Als een burger niet akkoord gaat met onze aangeboden oplossing of ons antwoord kan hij te rade gaan bij de Vlaamse Ombudsdienst en een neutraal heronderzoek aanvragen. Anderzijds kunnen ook wij als Lokaal Bestuur bij hen advies vragen, algemeen maar ook specifiek bij bepaalde casussen. Zij treden in beide gevallen op als neutrale partij.

Het vernieuwde klachtenreglement van Lokaal Bestuur Wetteren werd op de Gemeenteraad van 15/02/2022 voorgelegd en goedgekeurd. Het is van kracht sinds 1 juni 2022.

Tijdens deel 1 van het werkjaar, tot en met 20 juli 2022, werden de burgermeldingen en -klachten behandeld via KSM (Klanten Service Management): een sterk verouderd systeem waarbij de binnengekomen meldingen manueel werden ingevoerd, de uitvoerende gemeentelijke diensten ad hoc werden aangeduid en de melder een ontvangstmail met een klachtvolnummer ontving. KSM gaf geen garantie op een degelijke opvolging noch op afdoend en bruikbaar cijfermateriaal en statistieken voor tussentijdse rapportages en jaarverslagen.

Tijdens deel 2 van het werkjaar, op 21 juli 2022, schakelden we over naar TOPdesk: een handige en transparante werktuul waarbij de melder automatisch een mail met ticketnummer ontvangt, de uitvoerende gemeentelijke diensten de verdere communicatie op zich nemen, en ook de opvolging en een oplossing garanderen. Bovendien biedt dit systeem oneindig veel mogelijkheden om cijfermateriaal te genereren en statistieken en overzichtslijsten te distilleren voor het opmaken van rapporten en verslagen.

Wij kozen bij de overschakeling voor een gefaseerde aanpak. De teams die al vlot met KSM werkten werden als eerste opgeleid en gingen er mee aan de slag. Dat waren logischerwijs de teams die gemiddeld de meeste meldingen binnenkrijgen, zijnde 'Wegen', 'Mobiliteit', 'Groen', 'Magazijn' en 'Woon en Leef'.

Procesbewaking en kwaliteitscontrole zijn de kerntaken van de klachtencoördinator. Deze taken worden concreet ingevuld door met raad en daad de uitvoerende teams aan te sturen en hen bij te staan waar nodig. Een stap-voor-staphandleiding over het gebruik van TOPdesk, specifiek voor de uitvoerende teams van ons Lokaal Bestuur, is in de maak.

Ons verhaal in vraag-en-antwoordvorm

Is elke melding een klacht?

We maken een onderscheid tussen een gewone melding en een klacht. We spreken pas van een klacht als we manifeste ontevredenheid bespeuren, ongeacht de omvang, complexiteit of gegrondheid van de mededeling. De lokale klachtenbehandelaars maken de inschatting of het een melding of klacht betreft.

Een klacht geven we wat meer 'gewicht', door binnen de werking een extra controle in te bouwen: klachten worden enkel beantwoord na goedkeuring van de klachtencoördinator en de betrokken departementsdirecteur. Gewone meldingen worden volledig decentraal binnen de teams afgehandeld.

Wat doen we met onontvankelijke meldingen en klachten?

Meldingen en klachten die niet ontvankelijk zijn (waarvoor het lokaal bestuur dus niet bevoegd is, of waarvoor andere procedures gelden), behandelen we niet. Wanneer we dergelijke meldingen binnen krijgen, sturen we de contactgegevens van de bevoegde organisatie door. Het gaat hierbij vooral om de politie, het parkeerbedrijf, het afvalverwerkingsbedrijf, Agentschap Wegen en Verkeer en Fluvius. Dit jaar kwam daar ook de aannemersgroep APK bij in functie van alle werken rond fiberklaar. Om de burger meteen op de goede weg te zetten, en om zo weinig mogelijk onontvankelijke meldingen binnen te krijgen, sturen we de burger via de website meteen door naar de juiste externe organisatie.

Hoe passen we verzoenende communicatie toe?

Wij werken graag volgens het LEON-principe. Luisteren - Erkennen - Oplossen - Nazorg. Het is belangrijk om daarbij geen enkele stap over te slaan, m.a.w. om niet meteen met een oplossing aan te komen draven maar eerst even de tijd te nemen te luisteren en te erkennen wat er gemeld wordt en waarom. Dan pas kan er gezocht worden naar een voorlopige of naar een definitieve oplossing. Liefst gebeurt dat in onderling overleg met de melder.

Telefonisch contact met een ontevreden burger blijkt pakken efficiënter dan heen en weer blijven mailen. Soms is het ook zo dat de melder wil gehoord worden, eerder dan een pasklare oplossing of een standaard antwoord voorgeschoteld te krijgen en verlangt de melder niet meteen een ideale oplossing. De factor 'ontevredenheid' moet met evenveel zorg behandeld worden als de inhoud van de klacht.

Hoe passen we duidelijke communicatie toe?

Wij blijven inzetten op het nut van het vernieuwde meldingensysteem en op de vele gebruiksmogelijkheden van TOPdesk.

Intern blijven we opleidingen voorzien, zeker voor hen die nog aan de slag zullen gaan met TOPdesk. Ook de teams die al van juli 2022 overgeschakeld zijn, blijven we ondersteunen via opleidingen, handleidingen en advies op maat. In 2023 overwegen we de opstart van een interne nieuwsbrief met updates over het softwarepakket, mogelijke aandachtspunten en tussentijdse cijfers. In ons personeelsblad 'De P@per' van juni 2022 verscheen een artikel met een leuke foto over de vernieuwde klachtenbehandeling en over de klachtencoördinator.

Extern zetten we in 2023 de nieuwe klachtenbehandeling in de kijker via de tweewekelijkse nieuwsbrief die bij alle Wetterse burgers in de brievenbus valt. Ook via onze digitale kanalen zullen we de nodige aandacht geven aan het nieuwe meldpunt.

Welke evoluties/tendensen merken we?

Steeds meer digitalisering, maar niet radicaal digitaal:

Het nieuwe softwarepakket gekoppeld aan de online webformulieren zet dus stevig in op de digitale beschikbaarheid van de burger. Als inclusief bestuur willen we echter zo weinig mogelijk drempels naar het meldpunt en blijven meldingen ook via andere kanalen mogelijk. Niet elke burger beschikt immers over de mogelijkheid om een melding via ons webformulier te plaatsen. Een korte navraag bij onze loketmedewerkers leert ons dat het hier niet enkel over de oudere bevolking gaat.

Verhoogde mondigheid bij de burger:

Burgers worden alsmaar mondiger en geven vaker ronduit hun mening. Het stijgende gebruik van sociale media is daar niet vreemd aan. Burgers vinden beter hun weg in de digitale wereld en geven hun mening/melding steeds vaker door via ons webformulier. Dat was ook onze betrachting bij de opstart van het nieuwe digitale meldingensysteem. De dalende tendens bij mondelinge, niet digitale, meldingen via het loket, per telefoon of per brief blijft zich verder zetten.

Waarover kwamen de meeste klachten binnen?

Categorie	Aangemeld
Andere meldingen	53
Communicatie	8
Dieren	35
Evenementen	3
Gemeentelijke dienstverlening	24
Inname openbaar domein	9
Mobiliteit	149
Ontspanning	5
Openbaar domein	60
Openbaar groen	92
Overlast	242
Wegen	278
Winterhinder, sneeuw- en ijzel	3
Totaal	961

In bovenstaand overzicht is duidelijk welke drie thema's de Wetteraar het meest beroeren: wegen, overlast en mobiliteit. De vele wegenwerken zorgen al langere tijd voor bepaalde frustraties bij de inwoners. De meldingen hierover zijn heel divers en behelzen o.a. de communicatie over de wegenwerken, de behoefte aan bepaalde werken en de kwaliteit van de geleverde prestaties.

Meer specifiek voor dit jaar, lichten we onderstaande vijf thema's eruit die opvallend vaak aan bod zijn gekomen.

Sluikstort:

Er loopt, in samenwerking met Intercommunale DDS-Verko (afvalverwerkingsbedrijf) in Dendermonde, een project waarbij sluikstortgevoelige locaties worden gemonitord met camera's en opgehaalde sluikstorten grondig worden onderzocht. Overtreders krijgen een CAS-boete. Via het coachingstraject van Mooimakers werden sluikstortgevoelige vuilnisbakken in kaart gebracht met de Mijn Mooiestraat-toepassing. Op basis van een analyse rolt Lokaal Bestuur Wetteren een vuilnisbakkenplan uit in 2023. De oorzaken voor sluikstort in het algemeen zijn divers, gaande van het niet weten van de correcte procedure voor het sorteren van

afval, het niet kunnen betalen van een bezoek aan het containerpark, voor vuilniszakken en/of GFT stickers, uit gemakzucht of het niet willen. De toename van sluikstort is een combinatie van deze verschillende oorzaken.

Rioleringswerken en wateroverlast:

Een grote oorzaak van de vele meldingen over verstopte kolken zijn de werken in het kader van Fiberklaar. Bij de start van hun werken werden de kolken niet systematisch afgedekt om verstopping te verhinderen met alle gevolgen van dien. Dit werd meermaals gecommuniceerd naar de aannemer. In het programma van de kolkenzuiger wordt elke kolk minstens 1 keer per jaar geruimd. Verder baseren onze gemeentelijke diensten zich op meldingen van burgers om bijkomend kolken te ruimen. Omdat in het najaar van 2022 de kolkenzuiger een tijdje buiten dienst is geweest, lieten sommige werken wat langer op zich wachten.

In 2022 stelde Wetteren een wateroverlast-coördinator aan die aan de slag gaat met de grootste probleemgebieden. Hij gaat hiervoor in gesprek met de verschillende actoren binnen de gemeente. Een aantal van deze meldingen gaat vooral over hevige zomerse onweersbuien van de zomer 2022 of zelfs al van 2021. Het probleem van wateroverlast wordt aangepakt door eerst beleidsmatig de aanpak te veranderen. De uitvoering van bepaalde ingrepen in de waterhuishouding van de gemeente zal gefaseerd worden uitgerold. Daarover zal in 2023 een plan worden uitgewerkt, gebeurt stelselmatig doch, pas in latere fases.

Werken Fiberklaar:

Dat er veel meldingen binnenkwamen i.v.m. de werken van Fiberklaar is slechts in zeer beperkte mate toe te schrijven aan de gemeente. Er was heel wat onvrede bij bewoners die niet op tijd op de hoogte werden gebracht van de werken, die ontevreden waren over de afwerking of die onvriendelijk werden bejegend. Al deze meldingen werden door een speciaal daarvoor aangestelde ambtenaar verzameld en besproken met APK, de hoofdaannemer voor Fiberklaar.

Doven straatverlichting:

In het kader van besparingsmaatregelen besliste Wetteren samen met Fluvius om vanaf 14 november de lichten te doven tussen 23u en 5u 's nachts, behalve op vrijdag- en zaterdagnacht. Deze maatregel leverde een bijkomend aantal melding op over een verhoogd onveiligheidsgevoel tot een grotere kans op accidenten. Er kwamen vooral veel vragen van bezorgde burgers binnen, en dan vooral van de wijk Diepenbroek (Lindenlaan, Olmenlaan, Esdoornlaan).

Opwaaiend zand op Rode Heuvel:

Rode Heuvel is een autovrije site waar het gemeentehuis, enkele bedrijven, appartementsblokken met wooneenheden en een ondergrondse parking gevestigd zijn. In juni 2022 werd op een braakliggend terrein langsheen de site opnieuw een volleybalveld met zand aangelegd. Door de hele droge zomer was daardoor effectief overlast van opwaaiend zand en de klachten daarover waren terecht. Deze volleybalvelden werden na de zomer weggehaald en vervangen door een bloemenweide. Dit zorgde ervoor dat er weinig tot geen overlast meer is van het opwaaiend zand. Het zand werd vervangen door 'goeie' grond en Team Groen heeft het perceel ingezaaid.

Op welke terreinen gaan we preventief te werk?

We informeren de burger tijdig en helder over wat er reilt en zeilt in Wetteren via onze eigen communicatiekanalen: de gemeentelijke website, de gemeentelijke pagina's op Facebook, Instagram en Twitter en de tweewekelijkse nieuwsbrief die in alle Wetterse brievenbussen valt. Soms verspreiden we specifieke informatie binnen een bepaalde wijk aan de hand van flyers, folders of bewonersbrieven die in bepaalde straten bedeed worden. Ook via de lokale pers (persberichten en persmomenten) krijgt de burger nieuws over onze activiteiten, projecten en dienstverlening. Verder pikken we via sociale media op wat er leeft bij de inwoners en welke pijnpunten er spelen. We brengen de betrokken collega's hiervan op de hoogte zodat wij via onze kanalen correct kunnen terugkoppelen.

Een aantal voorbeelden: Als er wegenwerken of evenementen gepland zijn, proberen we daar tijdig en helder over te informeren via onze kanalen. Bij geplande nutswerken in een bepaalde wijk informeren we via alle reguliere kanalen én krijgen alle inwoners van die wijk een folder in de brievenbus. Naar aanleiding van de winterfoor, carnaval, kermis en kermiskoers laten we via onze reguliere kanalen weten welke straten afgesloten zullen zijn en waar je niet zal kunnen parkeren. Er zijn regelmatig klachten over zwerfvuil, dus communiceren we via onze kanalen over welke acties we ondernemen om het zwerfvuil te verminderen en wat de burger zelf kan doen om te helpen. Burgers laten weten via onze Facebookpagina op welke fietspaden het nog glad ligt bij vriesweer. We melden dat bij de collega's van Team Wegen die daar dan het nodige voor doen.

Welke opleidingen voorzagen we en plannen we?

Omgaan met agressie: Dagopleiding op 14/09/2022 in samenwerking met onze preventieadviseur en in organisatie van de externe firma CrimeControl. Leren herkennen van de vormen van agressie (frustratie-, instrumentele, pathologische, ...), welke valkuilen zijn er binnen agressiebeheersing, hoe ga je het beste om met de vormen van agressie. Deze tips en tricks werden aangeleerd via simulaties met een professionele acteur en toegepast op concrete situaties uit ons werkveld.

Schriftelijk en mondeling leren omgaan met klachten: Opleiding volgt in 2023.

Een aantal cijfers op jaarbasis – 2022

Per soort melding

Soort melding	Aantal
Compliment	3
Klacht	59
Melding	849
Suggestie	13
Vraag	36
Totaal	960

Meldingen maken het overgrote deel uit van alle input die de burger ons aanlevert via het meldpunt. Bij zo'n zestigtal meldingen was de onvrede bij de burger manifest aanwezig en schaalden we die in als een klacht. De Wettaar gebruikt het meldpunt echter ook om vragen en suggesties door te sturen, en heel af en toe ook om een complimentje te geven aan het Lokaal Bestuur.

Per oplossingsmethode

Oplossingsmethode	Aangemeld	Aangemeld en niet gehaald	Aangemeld en gehaald	Aangemeld en haalbaar	Aangemeld en afgerond
Ontvankelijk - gegrond	582	221	359	2	576
Ontvankelijk - deels gegrond	40	16	24	0	40
Ontvankelijk - ongegrond	54	20	33	1	51

Deels ontvankelijk - gegrond	23	11	12	0	22
Deels ontvankelijk - deels gegrond	25	10	15	0	25
Deels ontvankelijk - ongegrond	3	2	1	0	3
Onontvankelijk	175	57	118	0	175
Geen reactie ontvangen	3	0	3	0	3
Onbekend	55	49	1	5	3
Totaal	960	386	566	8	898

De meldingen die onontvankelijk werden verklaard (175), waren bestemd voor externe instanties. Deze instanties zijn onder andere de politie, het parkeerbedrijf, het afvalverwerkingsbedrijf DDS-Verko, het Agentschap Wegen en Verkeer, Fluvius, Aquafin en APK (Fiberklaar).

Het klachtenmanagement heeft er bij de overschakeling van het oude naar het nieuwe meldingssysteem voor gekozen niet langer go-between te zijn tussen de burger en de externe instantie. De klachtenbehandelaar kan bij zulke meldingen een automatische mail met de gegevens van de externe firma versturen. De burger krijgt op die manier zelf de verantwoordelijkheid om de correcte instantie te contacteren, ook bij een volgende melding van dezelfde aard.

Per maand

Maand	Aangemeld
2022 - Januari	89
2022 - Februari	64
2022 - Maart	61
2022 - April	63
2022 - Mei	61
2022 - Juni	62
2022 - Juli	61
2022 - Augustus	86
2022 - September	128
2022 - Oktober	98
2022 - November	93
2022 - December	94
Totaal	960

Het verschil in aantal meldingen tussen deel 1 (van 01/01 tot en met 20/07/22) en deel 2 van (21/07 tot en met 31/12/22) is te wijten aan de overschakeling naar een nieuw meldingssysteem. We registreerden in deel 2 van het werkjaar meer meldingen omdat we de meldingen nu ook beter kunnen capteren. Waar vroeger verschillende meldingen in het mailverkeer tussen diensten en burgers bleven hangen, registreren we nu steeds meer meldingen via het platform van de klachtensoftware. Het grotere aantal meldingen in september kunnen we niet aan één specifieke gebeurtenis toewijzen. We zien wel een toename bij de thema's 'riolering' door de regenval, maar ook de categorieën 'wegen', 'overlast' (zwerfvuil en sluikestort) en 'openbaar groen' zijn in september sterker vertegenwoordigd dan in de andere maanden.

Per meldingskanaal

Kanaal	Aangemeld
E-mail	371
Eigen vaststelling	10
Mondeling	21
Self Service Desk	1
Telefoon	32
Website	505
Brief	12
Sociale media	6
Loket	3
Totaal	960

Het lukt aardig om de burger te leiden naar onze gemeentelijke website (505 meldingen). Het webformulier is immers de vlotste en meest efficiënte manier voor de behandeling van een melding of klacht. E-mail (371 meldingen) blijft ook een veel gebruikt meldingskanaal. In 2023 willen we dit aandeel naar beneden krijgen door digitaal geletterde burgers beter de weg te tonen naar het meldpunt en de daaraan gekoppelde webformulieren. Aan burgers zonder mailadres of toegang tot het internet blijven we uiteraard de mogelijkheid bieden te bellen of langs te komen aan ons loket met hun melding (21 + 32 + 3).

Een 5-tal klachten met onze aanpak

2022 was een transitiejaar op het vlak van burgermeldingen en -klachten. Wat betreft de aanpak hebben we ervoor gekozen gefaseerd te werk te gaan. De eerste focus lag op het tijdig behandelen en afhandelen van meldingen en klachten binnen de vooropgestelde termijn zoals vastgelegd in ons vernieuwde klachtenreglement. In een volgende fase werken we aan een sterk verhoogde kwaliteit van onze behandelingen en van onze reacties aan de melder. Een logische volgende fase leidt naar het formuleren van verbetervoorstellen aan de hand van de geleerde lessen en de getrokken conclusies naar aanleiding van de vernieuwde aanpak en het gebruik van het nieuwe softwarepakket. Ook in 2023 werken we verder aan de kwaliteit van onze klachtenbehandeling.

Bij onze klachtenbehandeling maakten we als Lokaal bestuur enkele keren gebruik van onze mogelijkheid om advies te vragen aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit contact verliep vlotjes via mail en telefonisch. Dit werkjaar werd door de Wetterse burger geen beroep gedaan op de Vlaamse Ombudsdienst bij ontevredenheid over onze aangeboden oplossing.

1. M220801 009 Klacht: Facebookfoto's – buitenzwembad

Oorspronkelijke klacht:

Ik kwam vanmiddag een verontrustend bericht tegen op Facebook van een bezoeker van jullie. Deze bezoeker heeft bij jullie zwembad foto's zitten te maken van mensen (waaronder ook jonge kinderen) in zwemkleding om deze vervolgens te openbaren op Facebook. Hij discrimineert vrouwen met boerkini en ik vind het raar dat hij zo openlijk foto's maakt om zo belachelijk te maken. Ik ben beangstigd om bij jullie langs te komen wanneer zulke personen aanwezig zijn. Ik hoop dat jullie maatregelen nemen.

Advies van onze DPO (Data Protection Officer) i.v.m. de privacywet en GDPR:

Voor zowel het foto's nemen als ze later publiceren is er toestemming nodig van datasubject. Wanneer dit niet gebeurd is, werd er een inbreuk gepleegd. Vermoedelijk ook tegen het zwembadreglement. Dan kan het zwembad zelf zich partij stellen. Indien artikel niet aanwezig, moet dit worden opgenomen in het reglement en aan het publiek worden bekend gemaakt. De klachten kunnen gericht worden aan zowel politie als AGB. Als DPO kan ik daar een faciliterende rol in spelen. Er kan het datasubject worden meegedeeld, dat deze mogelijke inbreuk momenteel wordt onderzocht.

Lokaal Bemiddelingsboek Burgermeldingen en -klachten - Lokaal Bestuur Wetteren - 2022

Reactie van de klachtencoördinator aan de melder:

Voor het plaatsen van foto's, dient meestal toestemming te worden gevraagd van de betrokkenen. Indien dit niet is gebeurd, kan je beroep doen op de Gegevensbeschermingsautoriteit. Je kan een bemiddeling aanvragen, of een klacht indienen. Alle informatie vind je

hier: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/startpagina>

We hopen je op deze manier afdoende te hebben geïnformeerd.

Mail van de klachtencoördinator aan de persoon die de foto's op Facebook postte:

Je plaatste onlangs op je Facebookpagina foto's van enkele dames in het zwembad. Na ontvangst van een klacht hierover, wonnen wij advies in bij onze DPO. Graag stellen wij je hiervan op de hoogte, vermits wij beseffen dat de privacy-wetgeving niet altijd eenduidig is. Voor het plaatsen van een foto is altijd toestemming van het 'datasubject' nodig. Op enkele van de foto's worden bepaalde personen identificeerbaar afgebeeld, ondanks jouw poging tot anonimisering. Deze personen hebben het recht om deze beelden te laten verwijderen, of hiervoor een klacht in te dienen bij de bevoegde instanties. Wij hopen je op deze manier afdoende te hebben geïnformeerd.

Aanpak:

Deze aanpak is nieuw. Advies vragen bij externe instanties, in dit geval bij de functionaris voor gegevensbescherming van Oost-Vlaanderen, gebeurde voorheen zelden. Aangezien het hier een privacy-kwestie betreft, hebben we beroep gedaan op de expertise van onze DPO en konden met een onderbouwde verklaring zowel een reactie aan de melder bezorgen als de persoon die de foto's postte terechtwijzen.

2. 221129 021 Klacht: Chaos n.a.v. werken op Zuidlaan

Oorspronkelijke klacht:

Persoon wenst klacht neer te leggen, dat er te veel chaos is op de Zuidlaan, overal groen licht en toch vast staan, ook de korte Masseursesteenweg.

Reactie van onze dienst Mobiliteit aan de melder:

Bedankt voor deze melding. Het klopt dat er door een fasewissel in de werken aan de Zuidlaan-Acaciastraat bijkomende congestie is opgetreden. Deze werken zijn in opdracht van de wegbeheerder het Agentschap Wegen en Verkeer en de gemeente staat dan ook in contact met hen en de aannemer en vraagt

optimalisaties waar mogelijk. Intussen werden deze doorgevoerd en is de congestie gevoelig afgenomen. Deze moeilijkheden zijn inherent verbonden aan fasewissels bij werken van deze grootteorde, in de mate van het mogelijke worden deze echter vermeden. Via de volgende website kan u de timing van de werken meer in detail nalezen <https://wegenenverkeer.be/werken/vernieuwen-fietspaden-en-heraanleg-zuidlaan-n417-en-acaciastraat-n416/timing-en-fasering>. Via deze laatste kan u ook meldingen en klachten hierover rechtstreeks registreren bij de wegbeheerder AWW.

Aanpak:

Ervaring leert ons dat de melder gebaat is bij een uitgebreide uitleg en extra duiding. Het antwoord aan de burger wordt vaker dan voorheen aangevuld met de verwijzing naar een gerelateerde specifieke website. De burger kan desgewenst zelf de verantwoordelijkheid nemen verder opzoekingswerk te verrichten.

Het antwoord van onze dienst Mobiliteit op deze klacht bleek afdoend. Er kwam geen verdere reactie van de melder. De klacht werd als opgelost beschouwd.

3. M221205 023 Klacht: Kunstlicht van straatlampen bij daglicht

Oorspronkelijke klacht:

Locatie Wetteren, zaterdag 3/12/2022 om 8h23. Het is niet de eerste keer dat de openbare verlichting blijft branden na het ochtendgloren. Het is dus geen eenmalig feit en niemand kan beweren dat het 'toevallig' is. Zeer vreemd als men bedenkt dat 's nachts het licht uitgaat uit besparing. Tussen de beide huizen (op de foto in bijlage) zie je zelfs dat de gewestweg Zuidlaan licht krijgt. En dan te bedenken dat Zwitserland en zelfs Duitsland (dixit Bild) overwegen om elektrische auto's in de winter te weren in het verkeer wegens mogelijks elektriciteitstekort. Ik verwacht een antwoord van de ontvangst van dit bericht. Zo weet ik dat er iets aan wordt gedaan.

Er volgde een automatische reactie aan de melder via ons meldingssysteem met de correcte gegevens van Fluvius. Deze externe firma is verantwoordelijk voor de straatverlichting. In onze vernieuwde aanpak zijn we immers niet langer go-between tussen de melder en externe instanties maar verwijzen we de burgers door naar hen en krijgen zij zelf de verantwoordelijkheid om contact op te nemen met de juiste instanties.

Reactie van de melder op onze automatisch mail met doorverwijsgegevens naar Fluvius:

Je antwoord had ik wel verwacht. Je hebt er je vlug van afgemaakt. Had je niet beter zelf mijn mail naar Fluvius gestuurd i.p.v. mij, simpele burger die niets betekent in de ogen van Fluvius, dit te laten doen. Dat had misschien meer gewicht in de schaal gelegd. Bovendien moet ik mee die verspilling helpen betalen AAN de gemeente zélf, én daarbij nog eens je pree ook! Doe er dan iets mee.

Aanpak:

We pasten, na herhaaldelijk dezelfde boodschap gebracht te hebben, de afsluitboodschap toe. De melder heeft niet meer gereageerd. Wij veronderstellen dat de ontevredenheid ging liggen.

Om de betrokkenheid van de gemeente over het reilen en zeilen op haar grondgebied te blijven benadrukken, passen we onze automatische antwoorden in de toekomst aan. We sturen de melders niet alleen op de juiste weg naar de bevoegde instanties, maar we laten hen ook weten dat ze ons kunnen contacteren indien ze na meerdere pogingen geen gehoor vinden bij een externe organisatie. Niet met de belofte om het dossier inhoudelijk op te volgen, wel om te garanderen dat de melder in kwestie sowieso gehoord wordt.

4. M220926 004 Klacht: Circulatie Vijverstraat

Oorspronkelijke klacht:

PESTEN IS ONZE HOBBY. Ik sta er op dat jullie eens nadenken over hoe wij in de toekomst weg moeten uit Wetteren, vertrekkende vanuit de Vijverstraat. De last voor onze werknemers en kosten zijn niet te overzien. Ik ben een hard werkende burger die al 40 jaar mensen werk geeft. Jullie doen wat jullie willen maar deze keer laat ik het hier niet bij. Tevens spijzen wij uw gemeentekas en halen zeker deze van het OCMW niet leeg. Jullie hebben als gemeente de hobby ondernemers te pesten en ja daar zijn jullie goed in, dat mag je weten. Hopende dat deze boodschap aankomt. Sorry geen vriendelijke groeten.

Reactie van onze dienst Mobiliteit aan de melder:

We begrijpen jouw bezorgdheden en we zijn ons bewust van de zaken die je aanhaalt. We nemen deze mee in de verdere uitwerking en we gebruiken de komende periode om bijkomende maatregelen te nemen die de veiligheid zullen

garanderen.

Heel wat doorgaand verkeer rijdt momenteel van oost naar west (en omgekeerd) door het centrum. Dat autoverkeer legt een grote druk op de kern en zorgt voor onveilige en onaangename situaties voor voetgangers en fietsers. Nu doorkruisen 490 auto's per uur het hart van het centrum tijdens de spitsuren (info Verkeersmodulering door studiebureau MINT – voorjaar 2022), dat zijn iets meer dan 8 auto's per minuut. Onderstaande wijzigingen in de verkeerssituatie (in bijlage een kaart ter verduidelijking) hebben tot doel dit doorgaan verkeer zoveel als mogelijk te ontmoedigen, zonder dit onmogelijk te maken:

De Prinses Josephine Charlottelaan wordt eenrichting vanaf de Koningin Astridlaan tot aan de Scheldestraat. Het korte stukje van de Wegvoeringstraat vanaf het kruispunt Molenstraat en Schel dedreef wordt eenrichting richting Markt. De Moerstraat wordt eenrichting vanaf het Felix Beernaertsplein richting de Korte Bergstraat. Het stuk vanaf de Korte Bergstraat tot de Scheldekaai blijft tweerichting. Vanaf de Vijverstraat kan je de Koningin Astridlaan niet meer inrijden, omgekeerd blijft wel mogelijk. In die straten die meer verkeer moeten verwerken, waken we over de vlotte doorstroming van het verkeer en de veiligheid en de leefbaarheid voor de bewoners.

De keuze van de gewijzigde verkeerssituatie dient dan ook in dit licht bekeken te worden. Jammer genoeg zal dit voor bepaalde personen een zekere omrijfactor met zich meebrengen, al blijft deze beperkt.

Voorafgaand aan deze gewijzigde verkeerssituatie staan vanaf januari 2023 onder meer volgende voorbereidende werken gepland: het invoeren van een heldere parkeergeleiding waarbij auto's vlotter naar de parkings aan de Scheldekaai, het NMBS-station en De Warande worden geleid. Ook de doorstroming en fietsveiligheid langs de kaai aan de Schelde wordt aangepakt met o.a. een veiligere aansluiting van het jaagpad op de Scheldekaai, een oversteekplaats voor fietsers die naar Rode Heuvel rijden, het vernieuwen van het wegdek en het aanbrengen van duidelijke rijstroken op Aard én het overzichtelijker inrichten van de kaai.

Reactie van de melder op de mail van onze dienst Mobiliteit:

Jullie vallen in herhaling, weet dat wij ons daar niet bij neerleggen, desnoods zullen we alle onze activiteiten verplaatsen en zelfs niet naar een deelgemeente van Wetteren. Het gaat jullie goed met de niet werkende burgers.

Aanpak:

Er werd door de klachtencoördinator via mail advies gevraagd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Er werd afgesproken dat iemand van de Vlaamse Ombudsdienst

de melder telefonisch zou contacteren om te horen wat er precies verwacht werd van het Lokaal Bestuur en waarom het antwoord van onze dienst Mobiliteit niet afdoend bleek. Na herhaaldelijk polsen is niet geweten of dit effectief gebeurde. De melder liet naderhand niets meer van zich horen. De klacht werd automatisch afgesloten in het systeem.

5. M220808 001 Klacht: Miscommunicatie - kluisjes - binnenzwembad

Oorspronkelijke klacht:

Wij zijn zojuist om 16h30 aangekomen in het zwembad. 7 kluisen geprobeerd, allemaal kapot. Ik heb zelfs andere mensen hun kluis kunnen opendoen!!! Ik ben dit gaan melden aan de kassa. Ja ik weet het zegt die vrouw aan de kassa. Ik vraag kan ik mijn spullen in de auto gaan leggen, maar mijn tickets staan op mijn GSM. Nee zegt die vrouw aan de kassa. Buiten is buiten. Dus omdat ik online gereserveerd heb kan ik niet meer binnenkomen zonder mijn GSM. Dus ik zou opnieuw tickets moeten kopen. Hierbij gevoegd mijn tickets zodat u het uur kan zien dat wij gereserveerd hebben.

Reactie van de klachtencoördinator aan de melder:

We hebben in zwembad De Warande gekozen voor kluisjes met een code, omdat mensen dan niet moeten bezig zijn met klein geld. Het systeem is de eerste keer wel even uitkijken hoe het goed moet gesloten worden. Sommige mensen doen hun kluisjes niet goed op slot. Sommigen gebruiken veel te makkelijke codes. Soms hebben kluisjes een reset nodig, dus die moeten wij dan in orde zetten. Dus er zal inderdaad op deze manier af en toe wel een locker niet goed werken. Onze excuses voor het ongemak. Onze collega had begrepen dat u naar huis wilde gaan, en dat is inderdaad niet de bedoeling eens men binnen is, om dan later terug te keren. Mijn collega wilde ook nog verder uitleggen wat mogelijkheden waren, maar men heeft niet de hele uitleg uitgeluisterd. Wij kunnen aan onze kassa niet onthouden wie een ticket heeft gekocht, al binnen is geweest, en nadien recht heeft om terug naar binnen te gaan. Vandaar de regel die mijn collega toelichtte. Iets in de auto gaan leggen, doen we normaal niet moeilijk over. Maar op drukke dagen zijn we hier soms wel wat strenger in omdat we zelf niet alles kunnen opvolgen van binnen en buiten gaan.

We bekijken of onze kluisjes effectief defect zijn, of gewoon slecht gesloten, en hopen dus dat bij een volgend bezoek dit probleem zich niet meer zal stellen.

Reactie van de melder op ons antwoord waarbij de ontevredenheid manifest aanwezig blijft:

Hebt u het uur niet gezien op onze tickets? Ik had duidelijk gezegd tegen de vrouw aan de kassa kan ik mijn spullen wegdoen maar ik kan mijn telefoon niet terug

meebrengen met mijn tickets op. BUITEN IS BUITEN heeft ze geantwoord. En er was maar 1 koppel mensen aan de kassa als ik dat vroeg. En toen we binnengegaan zijn was er niemand achter ons. 15 minuten tussen binnen en buiten gaan en jij zegt dat ze niet wist wie we waren. Geen probleem, dit was de laatste keer dat we daar geweest zijn. Personeel onbeschoft. Geld kwijt voor onze tickets. Sorry maar ik werk ook aan het onthaal van de fod economie. Zo behandel je geen mensen.

Advies Vlaamse Ombudsdienst aan klachtencoördinator:

Het lijkt me weinig productief om hier schuldigen, daders en slachtoffers te zoeken. Er was allicht een reëel probleem. De melder kon de spullen niet kwijt in een kluisje. Het maakt nu weinig uit of dat (ook) aan de melder lag. Vervolgens was er een soort misverstand omdat de melder niet naar de hele uitleg luisterde en de medewerker aan de kassa dacht dat die naar huis terugkeerde. Resultaat is een hoop onnodige onvrede. Onnodig omdat waarschijnlijk niemand slechte bedoelingen had. Ik denk dat er best twee dingen gebeuren: 1. De melder de betaalde zwembeurt alsnog laten gebruiken én 2. toch een keer nakijken hoe het precies zit met die kluisjes. Het kan niet de bedoeling zijn dat die te veel gebruiksproblemen opleveren. Daar komt alleen maar irritatie van en zoals nu blijkt, andere onprettige gevoelens. Is er ergens een affiche bijvoorbeeld met wat uitleg over hoe de kluisjes precies werken?

Na een telefoongesprek tussen de klachtencoördinator en de Vlaamse Ombudsdienst volgde een mail aan de melder:

Naar aanleiding van de uiting van uw ontevredenheid over onze dienstverlening betreffende de kluisjes in de Warande, zijn wij zo vrij geweest een neutrale partij te raadplegen, zijnde de Vlaamse Ombudsdienst. Als verzoenend gebaar naar u toe, willen wij u voorstellen u de betaalde zwembeurt(en) alsnog te laten gebruiken. De onvrede die na het incident met de kluisjes ontstaan is, kunnen we jammer genoeg niet wegnemen. We gaan er echter van uit dat niemand slechte bedoelingen had maar dat er een soort misverstand ontstond door gebrekkige communicatie, waarvoor onze welgemeende excuses. Er wordt dankzij uw melding werk gemaakt van een grondige controle van de werking van de kluisjes en er wordt tevens een duidelijke uitleg op papier op een zichtbare plaats in de buurt van de kluisjes opgehangen. Mocht u ons hierover nog willen contacteren of heeft u hierover nog vragen, dan kan u ons bereiken via reply op deze mail of

telefonisch via 09 369 00 50. Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Aanpak:

Met een afprint van de mail van de klachtencoördinator, kon de melder langs de kassa van het binnenzwembad passeren en de betaalde zwembeurten recupereren. Deze klacht werd als opgelost beschouwd.

Deze verzoenende oplossing kwam tot stand door de samenwerking tussen de klachtencoördinator en onze contactpersoon bij de Vlaamse Ombudsdienst. In overleg met de departementsdirecteur en de teamcoach Sport werd er bovendien voor gekozen de tickets te laten hergebruiken (financiële compensatie) en welgemeende verontschuldiging (emotionele compensatie) aan te bieden voor de miscommunicatie. Deze klacht leidde tot een verbetervoorstel. De melder werd ervan op de hoogte gebracht (via een compliment) dat deze gebeurtenis heeft geleid tot een verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening, nl. controle van de werking van de kluisjes en ophangen van duidelijke informatie en uitleg in de buurt van de kluisjes. Voorheen zou er waarschijnlijk enkel voor gekozen zijn verontschuldiging aan te bieden, niet om de tickets te laten hergebruiken en ook niet om de melder een compliment te geven.

ontvankelijke klachten

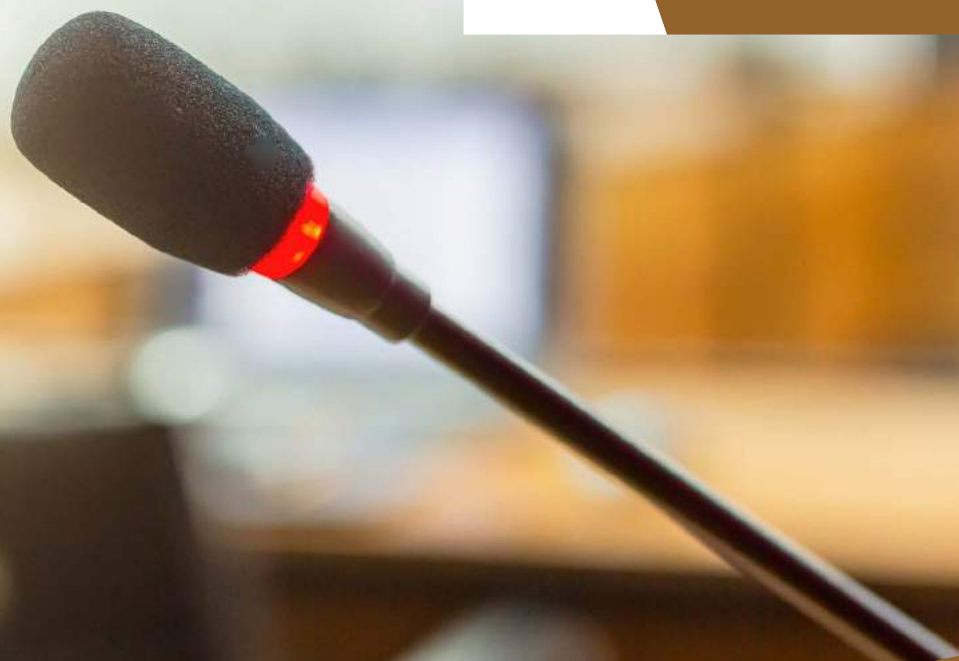
kanaal	datum klacht ontvangen	datum antwoord verzonden	korte omschrijving klacht	betrokken dienst	gegrondheid	oplossing	inwoners in zelfde situatie: ja/nee?	actie om situatie in toekomst te vermijden
webformulier	28 januari 2022	21 maart 2022	onwettelijke verhoogde kruispunten	mobiliteit	gegrond	College besliste interne werkgroep op te starten met mobiliteit, technische dienst en college om inventarisatie verhoogde kruispunten te actualiseren, welke daarvan niet beantwoorden aan de normen, welke daarvan vervat zitten in een rioleringsproject met heraanleg van de weg en hoe dit kan aangepakt worden binnen het meerjareplan.		
webformulier	13 maart 2022	21 maart 2022	eindafrekening IGEAN	milieu en duurzaamheid	ongegrond	standpunt van college over al dan niet te betalen eindafrekening meegedeeld en verder doorverwezen naar IGEAN die factureert.	ja	niet van toepassing
mail	22 maart 2022	14 april 2022	slechte communicatie met bewoners op Hoplr over onderhoud van grachten in de wijk Risschot	communicatie/technische dienst	gegrond	Verduidelijkend antwoord gehad per brief en nadien ook gesprek gehad met college van burgemeester en schepenen.	ja	Voor klachten en meldingen op sociale media of Hoplr structureel doorverwijzen naar webformulier voor meldingen of klachten op de gemeentelijke website
mail	10 april 2022	14 april 2022	aanklacht over dispuut binnen TC Den Otter (en verwijten dat gemeente niet inzet met senioren en het gehele beleid van sportclub zou ondersteunen)	sport/senioren	ongegrond	De verwijten zijn onterecht. De gemeente is geen betrokken partij in dit dispuut.		Ondanks het feit dat de gemeente geen betrokken partij is en zou moeten tussenkomen, werd er toch een bemiddelde rol opgenomen.

onontvankelijke klachten

kanaal	datum klacht ontvangen	datum antwoord verzonden	korte omschrijving klacht	betrokken dienst	reden niet ontvankelijk	oplossing	inwoners in zelfde situatie: ja/nee?	actie om situatie in toekomst te vermijden
webformulier	1 januari 2022	3 januari 2022	Sluikstort gezien in het bos t.h.v. Velsterheide	infrastructuur	te kwalificeren als 'melding' voor infrastructuur			
e-mail	14 januari 2022	11 februari 2022	doodgeboren veulen als gevolg van vuurwerk in Zoersel met nieuwjaarsnacht	milieu	doorverwijzing naar politie die vaststelling kan doen	aangeraden aan te geven bij politie		gevraagd aan dienst evenementen om tegen eindejaarsperiode jaarlijks te blijven sensibiliseren
webformulier	4 februari 2022	4 februari 2022	onzorgvuldige ophaling GFT-afval	milieu en duurzaamheid	te kwalificeren als klacht voor Igean	De mail werd bezorgd aan milieu die de afvalophalings opvolgen om dit aan Igean door te geven.		
webformulier	21 februari 2022	21 februari 2022	defecte straatverlichting Kapellei		te kwalificeren als melding voor Fluvius	Doorverwezen naar https://straatlampen.eandis.be		
webformulier	7 maart 2022	7 maart 2022 (telefonisch)	vragen met betrekking tot afvalcontainer Igean wegens overrijden moeder en fictief huisnummer	milieu - burgerzaken	te kwalificeren als dossier voor burgerzaken en voor IGEAN	Burgerzaken schrapte fictief huisnummer wegens overrijden van moeder en voor de rest werd mevrouw doorverwezen naar IGEAN. Aan IGEAN werd nadien nog gesuggereerd om hun factuur te verduidelijken.	nee	
webformulier	29 maart 2022	14 april 2022	Glas wordt vaak al voor 7.30 uur opgehaald.	milieu	te kwalificeren als beleidssignaal			
webformulier	8 april 2022	11 april 2022	Huis-aan-huisvuil voor tweede keer op rij niet opgehaald.	IGEAN	te kwalificeren als klacht voor IGEAN	Burger doorverwezen naar https://www.igean.be/contactpagina-afvalvragen		
webformulier	16 april 2022	11 mei 2022	klacht over lawaaiige bladblazers	milieu	te kwalificeren als overtreding GAS-reglement	Toegelicht wat de regelgeving hierover zegt, bij overtreding hierop kan politie worden ingeschakeld, of communicatie opgestart met overlastveroorzaker, desnoods met behulp van dienst burenbemiddeling.		
webformulier	19 april 2022	26 april 2022	Klacht over ernstige beschadiging aan oprit en voortuin door de dienst "ophaling groene container"	IGEAN	te kwalificeren als klacht voor IGEAN	Burger doorverwezen naar klantendienst van IGEAN (te contacteren via https://www.igean.be/heb-je-een-vraag-over-de-ophaling-van-jouw-afval-of-de-inzameling-op-het-recyclagepark of via mail naar inzameling@igean.be).		
webformulier	11 mei 2022	11 mei 2022	klacht over sluikstort in Achterstraat	milieu	doorverwijzing naar politie die vaststelling kan doen	doorgegeven aan dienst onderhoud om sluikstort op te pikken		
e-mail	25 mei 2022		blokkage Goudveld op 20/05/20022	mobiliteit	te kwalificeren als melding voor dienst mobiliteit	Melding bezorgd aan mobiliteit voor verdere opvolging		
e-mail	26 mei 2022	19 juni 2022 + 5 juli 2022	klacht over niet respecteren zondagrust	milieu	is aan politie om vaststellingen te doen, geen klacht tegen gemeentelijke dienstverlening	regelgeving zoals opgenomen in Uniform Politierglement nog even samengevat in mail + suggestie opgenomen om artikel in infomagazine te voorzien, is ingepland voor juni 2023		
webformulier	27 mei 2022	30 mei 2022	beschadiging aan groen en straatmeubilair door maaier	infrastructuur	te kwalificeren als melding voor infrastructuur	Diensthoofd infrastructuur heeft de externe firma ter verantwoording geroepen. Die ging hydrant vervangen, boomschade proberen te verzachten en maaier van dienst erop aanspreken. Melder werd hierover geïnformeerd.		
webformulier	6 juli 2022	28 juli 2022	knip in Schriekbos - onnodige aanwezigheid en schade berokkend door vrachtverkeer	mobiliteit	te kwalificeren als klacht voor betrokken aannemer	De diensten mobiliteit en infrastructuur deden het nodige en de burger werd hierover ingelicht.		
webformulier	12 augustus 2022	12 augustus 2022	klacht over niet meenemen van restafval wegens bak met kapotte chip	IGEAN	te kwalificeren als klacht voor IGEAN	Burger doorverwezen naar IGEAN		
webformulier	16 augustus 2022	16 augustus 2022	klacht over te snel rijden in Kwikaard		te kwalificeren als melding voor dienst mobiliteit	Melding bezorgd aan mobiliteit voor verdere opvolging		
webformulier	7 oktober 2022	12 oktober 2022	klacht over recyclagepark	IGEAN	te kwalificeren als klacht voor IGEAN	Burger doorverwezen naar IGEAN		
webformulier	3 november 2022	4 november 2022	klacht over buurman die afwijkt van bouwvergunning	ruimtelijke ordening	is geen klacht maar een geval voor handhaving	Mail bezorgd aan ruimtelijke ordening om dit verder op te nemen en dit ook laten weten aan de klager		
webformulier	6 november 2022	7 november 2022	klacht over gebrekkige afvalophaling	IGEAN	te kwalificeren als klacht voor IGEAN	Mail bezorgd aan dienst milieu om verder op te nemen met IGEAN en dit ook laten weten aan de klager		



Vlaanderen
is lokaal bestuur



Jaarrapport Klachten en adviezen 2022

10 februari 2023

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

lokaalbestuur.vlaanderen.be

Inhoud

1.	Situering	4
2.	Totaal aantal adviezen en klachten 2022 tegenover 2021.....	5
2.1.	Adviezen 2022 in vergelijking met 2021.....	6
2.2.	Klachten 2022 in vergelijking met 2021.....	7
2.3.	Coronagerelateerde adviezen en klachten, 2020-2022.....	8
3.	Verdeling per thema	10
3.1.	Adviezen	10
3.2.	Klachten.....	14
4.	Het resultaat van de klachten	17
4.1.	Klachten naar resultaat, 2020-2022.....	17
4.2.	Vernietiging, 2019-22.....	17
4.3.	Vernietigingen naar thema, 2022.....	17
4.4.	Brief met opmerkingen, 2019-2022	18
5.	Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is.....	19
5.1.	Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is, 2019-2022.....	19
5.2.	Aandeel klachten waarvoor ABB niet bevoegd is naar voorwerp, 2020-2022.....	19
5.3.	Oorzaken stijging klachten onbevoegdheid.....	21

1. Situering

Dit jaarverslag 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).

Het geeft een cijfermatig overzicht van de adviezen en klachten:

- totaal aantal adviezen en klachten;
- evolutie per maand van het aantal adviezen en klachten;
- het resultaat van de klachten
- klachten waarvoor ABB niet bevoegd is
- verdeling per thema van de adviezen en klachten.

Dit jaarverslag biedt daarnaast een klare kijk op de grote inhoudelijke thema's van de adviesvragen en klachten. Zo kan ABB de lokale besturen zo goed mogelijk ondersteunen en bepaalde trends detecteren en indien nodig omzetten in beleidsvoorstellen.

2. Totaal aantal adviezen en klachten 2022 tegenover 2021

In de grafieken en tabellen geven we het totale aantal adviezen en klachten weer voor de afdelingen Lokale Organisatie en Werking, Lokale Financiën en Lokale Samenwerking, Verzelfstandiging en Personeel. We vergelijken 2022 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 daalde met 11%. Het totale aantal klachten daalde met 5%.
- De afdeling LSVP behandelde 15% minder adviezen, maar 11% meer klachten.
- De afdeling LF behandelde 8% minder adviezen en 25% minder klachten.
- De afdeling LOW behandelde 9% minder adviezen en 6% minder klachten.

Nog voor het virus zelf helemaal verdwijnt, doofden de coronagerelateerde vragen en klachten in 2022 uit. In 2022 waren er nog slechts drie coronagerelateerde klachten – alle behandeld door LOW. Ook het aantal coronagerelateerde adviezen is zeer sterk gedaald: met maar liefst 88%. Op het hoogtepunt van de crisis in 2020 ontving ABB 981 coronagerelateerde vragen en 82 klachten.

Met het uitdoven van de coronagerelateerde dossiers, keren de aantallen adviesvragen en klachten terug naar een niveau vergelijkbaar met de jaren voor de pandemie. Sowieso tellen de jaren voor het einde van de legislatuur in de regel een kleiner aantal adviesvragen en klachten. Een ander element dat meespeelt is dat lokale besturen wachten op het nieuw BVR over de rechtspositieregeling alvorens hun eigen rechtspositieregelingen te wijzigen.

Verder zijn er kleine veranderingen in de registratie in ons dossierbehandelingssysteem:

- voorheen werden vragen over openbaarheid alsook vragen over de erediensten opgenomen onder de adviezen. Nu worden die dossiers opgenomen onder de generieke dossiers. Ook de brieven inzake opzeg machtigingen overheden werden overgeheveld naar generieke dossiers.
- vanaf 2022 worden klachten van verschillende klagers maar die verband houden met één dossier aan elkaar gelinkt en als één klacht beschouwd om een vertekening in de statistieken te voorkomen.

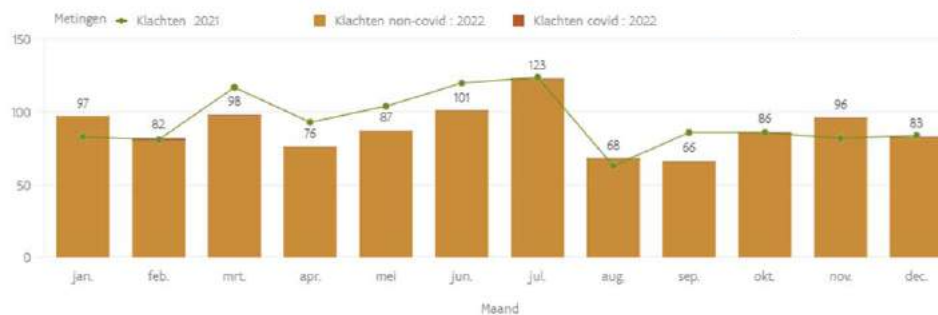
2.1. Adviezen 2022 in vergelijking met 2021



Maand	2022	2021	covid 2022	covid 2021
jan.	635	537	9	33
feb.	489	556	7	32
mrt.	541	614	6	39
apr.	444	487	1	17
mei	397	457	1	14
tjun.	353	465	3	12
jul.	235	275	0	8
aug.	328	408	1	20
sep.	424	436	0	15
okt.	419	476	1	17
nov.	355	422	0	31
dec.	303	385	1	13
Totaal	4923	5518	30	251

Gegevens op 11 januari 2023

2.2. Klachten 2022 in vergelijking met 2021

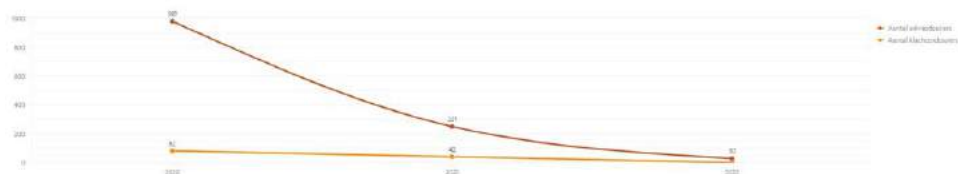


Maand	2022	2021	covid 2022	covid 2021
jan.	97	83	0	8
feb.	82	81	2	5
mrt.	98	117	1	10
apr.	76	93	0	1
mei	87	104	0	3
jun.	101	120	0	2
jul.	123	124	0	2
aug.	68	63	0	2
sep.	66	86	0	1
okt.	86	86	0	1
nov.	96	82	0	3
dec.	83	84	0	4
Totaal	1063	1123	3	42

Gegevens op 11 januari 2023

2.3. Coronagerelateerde adviezen en klachten 2020-2022

De grootste coronagerelateerde uitdagingen zijn achter de rug voor de lokale besturen. De acties van ABB werden ten zeerste geapprecieerd door de lokale besturen.

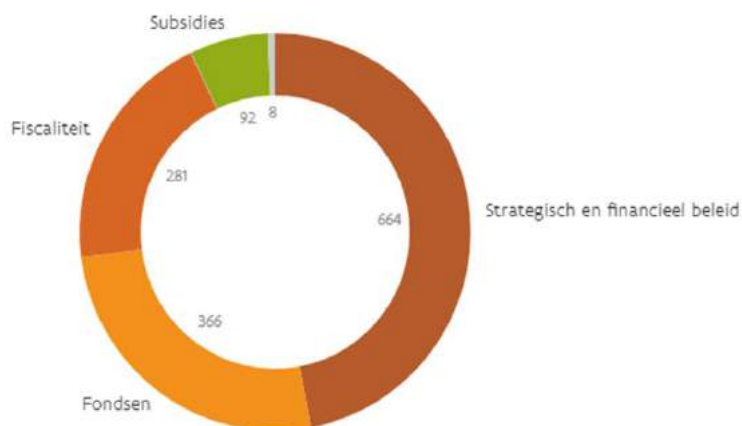


3. Verdeling per thema

Hieronder geven we de verdeling van de adviezen en klachten weer per thema.

3.1. Adviezen

3.1.1. Adviezen thema Financiën 2022



In 2022 ontving ABB het grootste aantal adviesvragen over het strategisch en financieel beleid. Dat aantal nam wel met een derde af in vergelijking met 2021. Die afname is bij bijna alle subthema's terug te vinden, maar het grootst met betrekking tot de jaarrekeningen.

In 2022 nam het aantal vragen over fondsen en subsidies wel beduidend toe in vergelijking met 2021. Het aantal vragen over fondsen nam toe met 67%; het aantal vragen over subsidies was zelfs zes keer groter dan in 2021.

ABB ontving in 2022 bijna evenveel vragen over fiscaliteit als in het jaar daarvoor.

Voor strategisch en financieel beleid is er weinig wat er uitspringt: net als in andere jaren gaan de adviesvragen vooral over BBC en de boekhouding.

Wel opvallend is het relatief grote aantal vragen rond fondsen en subsidies. Daarin zien we de doorvertaling van de vele initiatieven van de huidige Vlaamse Regering om bijkomende middelen ter beschikking te stellen aan de lokale besturen, waarbij al die nieuwe financieringen gepaard gaan met de nodige vragen.

Wat betreft de adviezen over fiscaliteit, is er een onderscheid te maken tussen drie types, namelijk:

- juridische vragen;
- vragen over een toepassingsgeval van een belasting- of retributiereglement en hoe daarbij te handelen;
- vraag om nazicht van een ontwerpereglement.

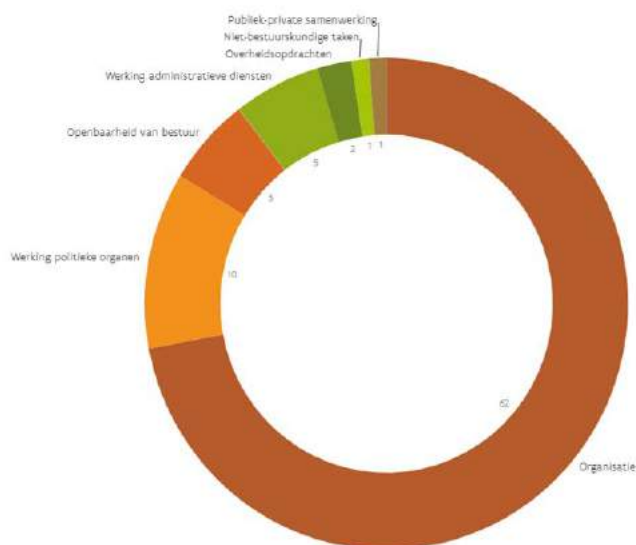
Ongeveer 60% van de adviezen over fiscaliteit zijn juridische vragen en ongeveer 40% betreft een toepassingsvraag of een ontwerp.

De thema's bij vragen over de lokale fiscaliteit zijn:

- afval
- bevoegdheid/delegatie
- burgerzaken (ID/documenten/prestaties)
- financiering algemeen
- integratie en inburgering
- invordering - procedure
- lijkbezorging
- omgeving (milieu/ruimte/vergunning)
- ondernemen
- parkeren
- technisch-juridisch
- wonen
- andere

Inhoudelijk springt geen van de thema's eruit. Wel zien we een tendens dat gemeenten sneller geneigd zijn om bepaalde kosten voor prestaties te verhalen, terwijl ze voorheen bepaalde diensten gratis aanboden.

3.1.2. Adviezen thema Organisatie en werking (LSVP) 2022

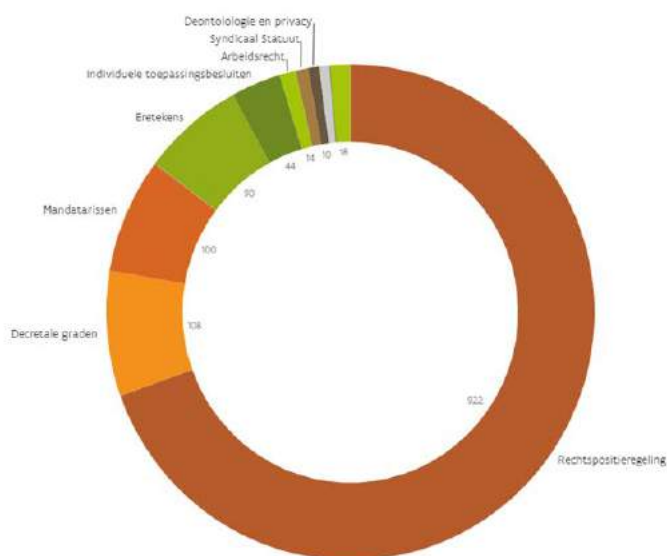


Met betrekking tot lokale samenwerking en verzelfstandiging ontving ABB het grootste aantal vragen over de organisatie. Dit aantal nam wel af met 41% in vergelijking met 2021. Die afname stellen we vast bij alle subthema's (o.m. de oprichting, statuutwijzigingen en deelnames in andere rechtspersonen). Ook inzake de werking van politieke organen stellen we een afname vast in vergelijking met 2021.

Een meerderheid van de adviesvragen wordt gesteld door leden van de managementteams van de lokale besturen. Een kleiner aandeel van de vragen komt van de verzelfstandigde entiteiten, verenigingen en vennootschappen voor maatschappelijk welzijn (VVMW's) of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden (IGS'en) zelf. Ten slotte komt een beperkt deel van de vragen van andere Vlaamse entiteiten.

Qua thema's zijn de vragen zeer divers. Een aantal veel voorkomende thema's zijn (1) de procedure van aanduiding en vervanging van bestuurders en vertegenwoordigers in de algemene vergadering van verzelfstandigde entiteiten en samenwerkingsverbanden, en (2) de presentiegelden voor deze bestuurders en vertegenwoordigers.

3.1.3. Adviezen thema Personeel (LSVP-LOW) 2022



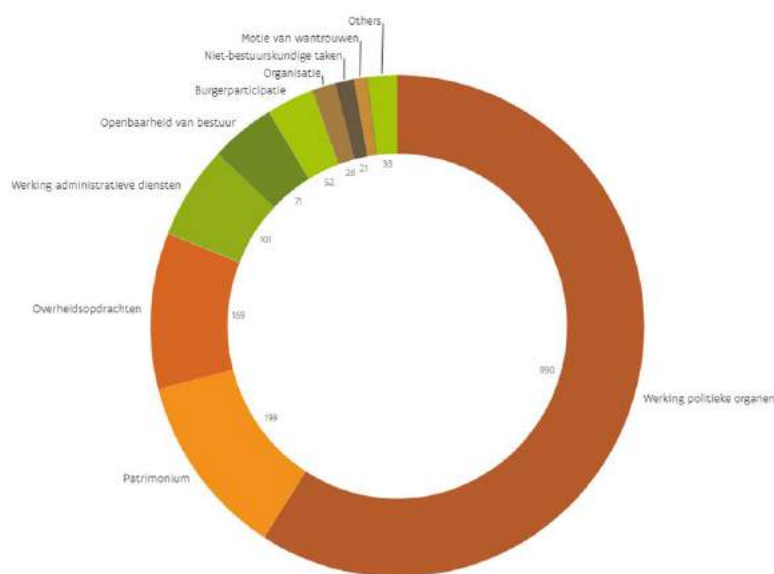
Met betrekking tot personeel ontving ABB veruit het grootste aantal vragen over de rechtspositieregeling. Dit aantal was wel 13% kleiner dan in 2021. Het aantal vragen over de decretale graden nam daarentegen toe met 61%. Ook het aantal vragen over eretekens was beduidend groter in 2022 dan in 2021 (32%).

Zoals elk jaar gaan de meeste vragen over de rechtspositieregeling. De grote thema's hierbij zijn selectie, de loopbaan, salaris, toelagen en vergoedingen, verloven en afwezigheden. Nieuwe thema's die in het oog sprongen, zijn de fietsmobiliteit en de klokkenluiders. Met een nieuw besluit in 2021 werd fietsmobiliteit bij de lokale besturen ingevoerd: in 2022 heeft de afdeling LSVP hierover veel adviesvragen behandeld. Ook werd de nieuwe klokkenluidersregeling in 2022 goedgekeurd, waardoor al een reeks adviesvragen hierover in dat jaar werden behandeld. Het beleidsinitiatief rond het nieuwe BVR RPR was in 2022 nog lopende.

Voor wat betreft de stijging van het cijfer van de adviesvragen over de decretale graden is er niet één reden aan te geven. Het aanstellen van een waarnemend algemeen directeur, dit door de ambtelijke integratie OCMW-gemeente, riep heel wat vragen over waarneming door OCMW-personeelsleden. Ook in het kader van de fusies van gemeenten werden heel wat vragen gesteld over de decretale graden.

Het aantal toegekende eretekens zit in stijgende lijn. Na enkele jaren van daling zagen we in 2022 opnieuw een toename. Het aantal aanvragen nationale orden steeg van 52 in het jaar 2021 naar 129 in het jaar 2022. Het aantal aanvragen burgerlijke eretekens steeg van 25 in het jaar 2021 naar 100 in het jaar 2022.

3.1.4. Adviezen thema Organisatie en Werking (LOW) 2022



In 2022 ontving ABB het grootste aantal adviesvragen over de werking van de politieke organen, patrimonium en overheidsopdrachten. In vergelijking met 2021 kenden de drie thema's een kleine afname. De grootste relatieve toename in vergelijking met 2021 stellen we vast in de vragen over niet-bestuurskundige taken (160%), burgerparticipatie (53%) en de werking van de administratieve diensten (6%).

Onder de noemer niet-bestuurskundige taken worden heel uiteenlopende dossiers gevat: o.m. taxivergunning, omgevingsprocedure, verhuis maatschappelijke zetel OCMW, erkenning gemeenteweg, concessieovereenkomst ...

De stijging in het aantal vragen over burgerparticipatie kan verklaard worden door het beantwoorden en behandelen van de brieven in verband met de opzeg van het staatsburgerschap. Een fenomeen dat is overgewaaid van Nederland waarbij burgers zich staatloos verklaren en hun "machtiging opzeggen aan besturen". Dergelijke brieven worden naar ABB en de lokale besturen gezonden. Het Agentschap Binnenlands Bestuur heeft dit voor de lokale besturen opgenomen en een antwoord geformuleerd. Omdat de brieven ook bij Vlabel toekwamen, werd ook de Ombudsdienst daarvan op de hoogte gesteld. Daarnaast zijn er in 2022 meer vragen behandeld over technische

aspecten rond de organisatie van volksraadplegingen bij mogelijke fusies. In 2021 werden er door de corona-pandemie daarentegen weinig tot geen participatie-initiatieven genomen.

Ook de klachten over de werking van de administratieve diensten namen toe. Dit zijn klachten waarbij de klager meende dat de diensten van een lokaal bestuur op de een of andere manier tekortschoot: door niet of slecht te communiceren rond een handeling of beslissing, door een laattijdig of niet correct antwoord op een vraag ... De toename is niet terug te vinden in één subthema.

Bij de overheidsopdrachten springt het dossier TAAS (trajectcontrole as a service: lokale overheden die private partners onder de arm nemen voor trajectcontroles) in het oog. Verder neemt ook het thema overheidsopdrachten en mogelijke belangenvermenging of partijdigheid ook in het najaar een belangrijkere rol.

Wat betreft werking politieke organen is er ook een toename van adviesvragen en klachten over mogelijke of vermeende belangenvermenging.

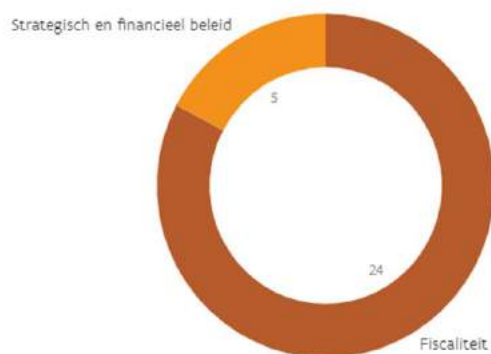
Er is geen echt thema of verklaring voor het stijgend aantal vragen over werking administratieve diensten.

Wat patrimonium betreft, zijn er geen uitspringende dossiers. We stellen wel veel adviesvragen vast over vervreemding patrimonium.

Merk op dat de rubriek 'motie van wantrouwen' nieuw is naar aanleiding van de wijziging van het decreet over het lokaal bestuur in 2021.

3.2. Klachten

3.2.1. Klachten thema Financiën 2022



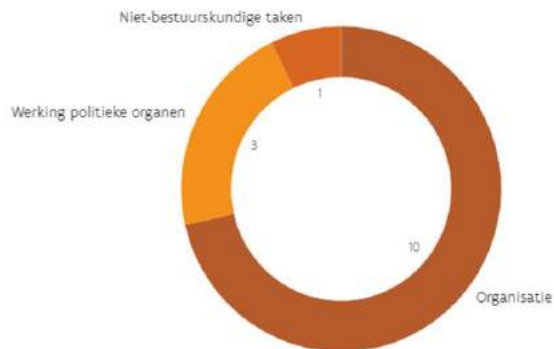
Het aantal klachten met het thema financiën nam af in 2022 met 31 procent in vergelijking met 2021. Het grootste aantal klachten gaat over fiscaliteit. We kunnen de klachten over fiscaliteit indelen in drie types:

- juridische klachten gericht tegen een goedgekeurd besluit houdende een belasting- of retributiereglement;
- klachten over een toepassingsgeval van een belasting of retributie waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is;

- klachten die laattijdig zijn.

Het aantal klachten over het strategische en financieel beleid (BBC) is eerder stabiel over de jaren 2021 en 2022. Er zijn enkele klachten minder over de aanpassingen van de meerjarenplannen, maar het aantal is te gering om van enige trend te kunnen spreken.

3.2.2. Klachten thema Organisatie en Werking (LSVP) 2022



Wat betreft lokale samenwerking en verzelfstandiging is het aandeel klachten met een derde gedaald in vergelijking met 2021.

De meest voorkomende thema's van klachten in 2022 zijn vermeende afstotingen van bestaande dienstverlening, oneigenlijke uittredingen uit samenwerkingsverbanden, en de samenwerking van publieke entiteiten met private spelers in rechtspersonen. Vooral deze laatste betreffen vaak zeer uitgebreide en complexe dossiers.

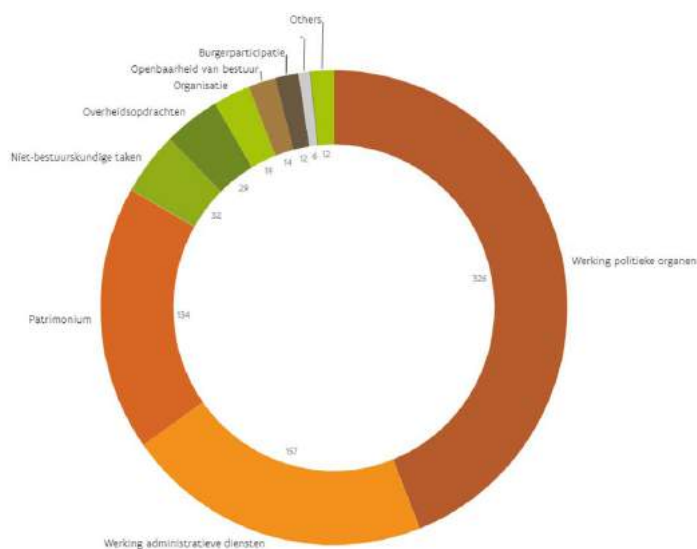
3.2.3. Klachten thema Personeel (LSVP-LOW) 2022



Het aandeel klachten over personeel is met de helft toegenomen in vergelijking met 2021. De grootste toename stellen we vast met betrekking tot de rechtspositieregeling. Het aantal is bijna verdubbeld in vergelijking met 2021. Dit subthema is meteen ook goed voor het grootste aantal klachten over personeel.

Voor meer informatie hierover kan verwezen worden naar de toelichting bij de adviesvragen over Personeel.

3.2.4. Klachten thema Organisatie en werking (LOW) 2022

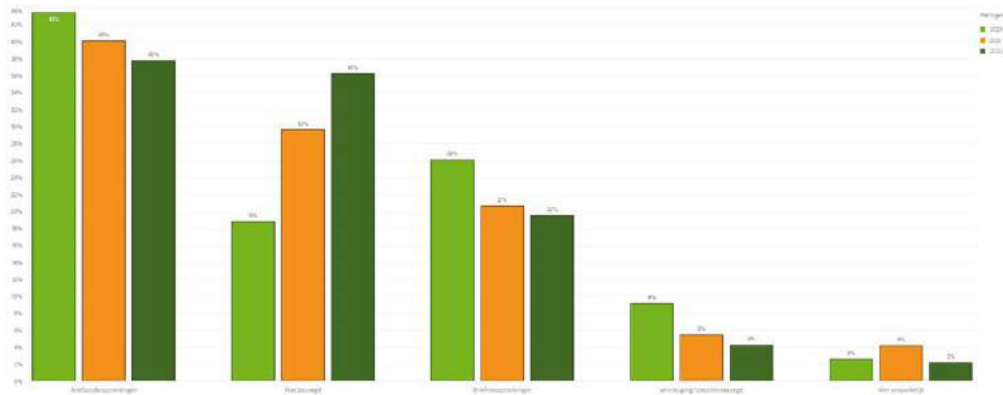


In het bijzonder nam het aantal klachten over de werking van de administratieve diensten toe. In vergelijking met 2021 nam het aandeel toe van 13% naar 21%. Ook wat betreft burgerparticipatie, niet-bestuurskundige taken, en openbaarheid van bestuur stellen we grote relatieve toenames vast in vergelijking met 2021, maar de absolute aantallen zijn voor deze subthema's vele kleiner.

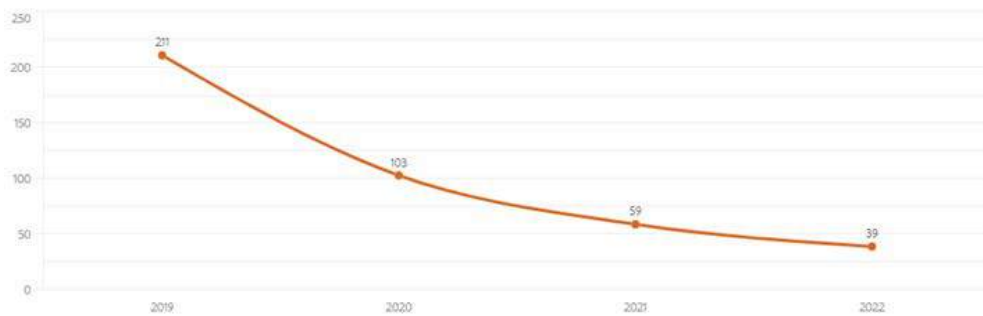
Voor meer informatie kan verwezen worden naar de toelichting bij de adviesvragen Organisatie en Werking LOW. Typerend voor 2022 is de toename van het aantal klachten patrimonium, overheidsopdrachten, werking administratie gerelateerd met belangenvermenging of partijdigheid. De media-aandacht hierrond zou een verklarende factor kunnen zijn.

4. Het resultaat van de klachten

4.1. Klachten naar resultaat, 2020-2022



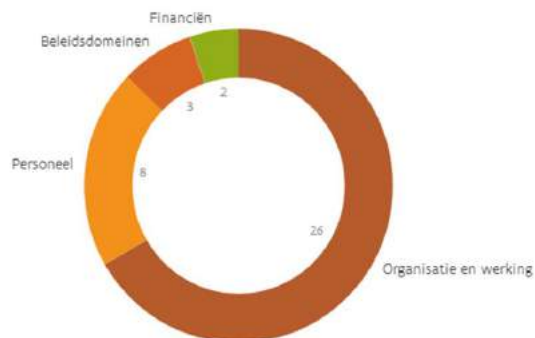
4.2. Vernietiging, 2019-22



Als we naar het resultaat van de klachten kijken, stellen we vast dat er slechts in een klein aantal gevallen wordt overgegaan tot het nemen van toezichtsmaatregelen. Het aantal toezichtsmaatregelen nam ook af met bijna een derde in vergelijking met 2021.

Hierbij speelt de coachende en ondersteunende rol die ABB opneemt een belangrijke rol.

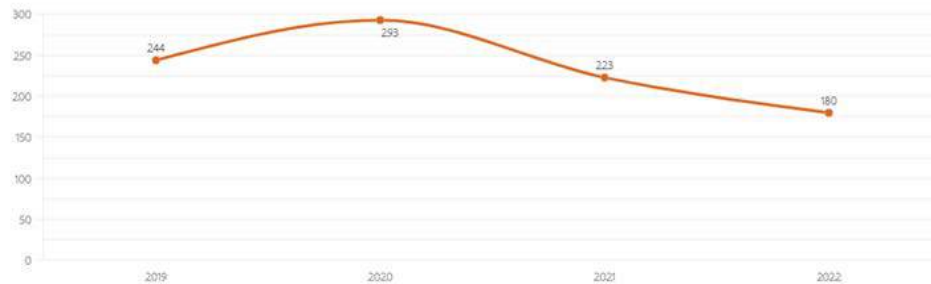
4.3. Vernietigingen naar thema, 2022



Het grootste aantal vernietigingen wordt uitgesproken bij klachten over de werking van de politieke organen. De afname ten opzichte van 2021 is echter gespreid over het merendeel van de subthema's.

Het aantal vernietigingen, na klacht of ambtshalve, voor de thema's Personeel en Fiscaliteit blijft stabiel door de jaren heen.

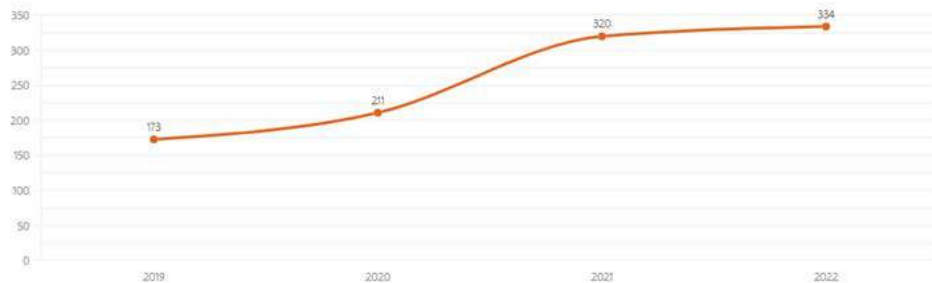
4.4. Brief met opmerkingen, 2019-2022



Bij de klachtdossiers die resulteerden in brieven met opmerkingen zijn er geen significante verschillen vast te stellen wat betreft de thema's ten opzichte van de andere jaren.

5. Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is

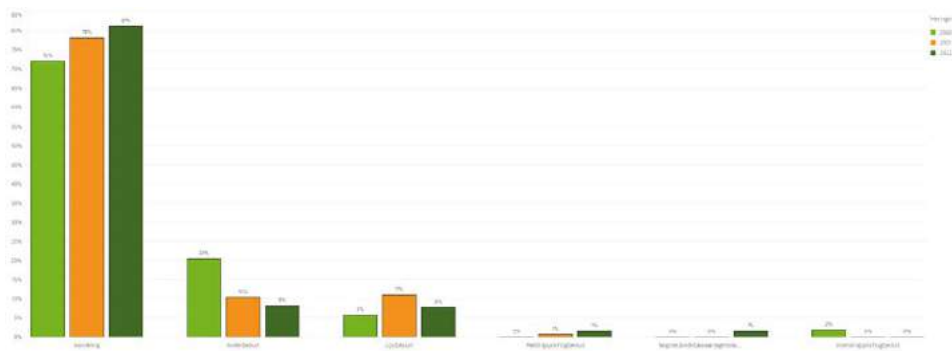
5.1. Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is, 2019-2022



Ook in 2022 stellen we opnieuw een lichte toename vast van het aantal klachtendossiers waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is. In 2022 ontving ABB 334 klachten waarvoor het niet bevoegd is. Ten opzichte van het totaal aantal klachten is dit een toename met 3 procentpunt in vergelijking met 2021. Voor 31% van de klachten die ABB in 2022 ontving, is het niet bevoegd.

Het overgrote deel van deze klachten situeert zich binnen het thema werking van de lokale besturen. Het gaat hierbij om 302 klachten in 2022. Opvallend hierbij is dat het voornamelijk klachten tegen handelingen zijn en dat dit aandeel in 2022 verder toenam.

5.2. Aandeel klachten waarvoor ABB niet bevoegd is naar voorwerp, 2020-2022



Hieronder gaan we meer in detail in op deze cijfers per thema en bekijken we over welke materie(s) de klachten precies gaan waarbij het resultaat 'onbevoegdheid' is.

5.2.1. Lokale financiën

Het leeuwendeel van de klachten inzake lokale financiën, waarvoor ABB niet bevoegd is, betreft fiscaliteit. Het aandeel waarvoor ABB niet bevoegd is t.o.v. alle klachten over lokale financiën bedraagt 58%. Inzake fiscaliteit loopt dit op tot 71%. Hoewel het aantal in absolute cijfers bijna gelijk bleef, nam het aandeel wel toe in de voorbije jaren.

	Totaal aantal klachten	Totaal aantal onbevoegd	Percentage onbevoegd t.o.v. van totaal
2019	79	14	18 %
2020	74	19	26 %
2021	44	20	45 %
2022	33	19	58 %

Tijdens het eerste jaar van de nieuwe legislatuur evalueren de meeste gemeentebesturen de geldende belasting- en retributiereglementen. Nadien keuren de gemeentebesturen de nieuwe/aangepaste belasting- en retributiereglementen goed. Voor de legislatuur 2019-2024 houdt dit in dat met het oog op het aanslagjaar 2020, in de periode december 2019 – januari 2020, heel veel belasting- en retributiereglementen werden goedgekeurd. Bijgevolg zien we in die periode een stijging van het aantal klachten gericht tegen die belasting- en retributiereglementen zelf. Het gevolg is dat de verhouding totaal aantal klachten – aantal klachten onbevoegd lager ligt in 2020.

5.2.2. Lokale samenwerking en verzelfstandiging en personeel

	Totaal aantal klachten	Totaal aantal onbevoegd	Percentage onbevoegd t.o.v. van totaal
2019	89	4	3 %
2020	79	5	6 %
2021	75	10	13 %
2022	85	13	15 %

Voor de materie “verzelfstandiging en samenwerking” leidde in 2022 slechts 1 klacht tot het resultaat “onbevoegdheid”. De overige resultaten “onbevoegdheid” situeren zich in de materie “personeel”. Daarin zijn er 3 categorieën te onderscheiden: 1. klachten van contractuele personeelsleden over aanwerving of ontslag 2. Klachten over tuchtstraffen van personeelsleden en 3. klachten van burgers over handelingen van personeelsleden van lokale besturen. Dit zijn categorieën die ook in de voorgaande jaren aan bod kwamen.

5.2.3. Lokale organisatie en werking

	Totaal aantal klachten	Totaal aantal onbevoegd	Percentage onbevoegd t.o.v. van totaal
2019	855	153	18 %
2020	976	187	19 %
2021	1006	268	27%
2022	945	302	32 %

Het percentage “onbevoegd” ten opzichte van het totaal aantal klachten over de werking van de lokale besturen, is in 2022 ten opzichte van 2021 nog eens met 5 procentpunt gestegen. Het aandeel is het grootst bij klachten over de beleidsdomeinen wonen en ruimtelijke ordening. Het aandeel loopt op tot 68% bij klachten over wonen en tot 73% bij klachten over natuur en milieu (al is het absolute aantal klachten een stuk kleiner).

5.3. Oorzaken stijging klachten onbevoegdheid

5.3.1. De klachtenwegwijzer en een meer mondige burger

Eén van de uitgangspunten van de gewijzigde toezichtregeling in het decreet over het lokaal bestuur en het gewijzigde Provinciedecreet sinds 1 januari 2019 is een grotere actieve openbaarheid. De burger kan sindsdien online de beslissingen van de lokale besturen consulteren en een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid via het webformulier van de klachtenwegwijzer. De webtoepassing van het lokaal bestuur vermeldt hoe het publiek inzage kan krijgen in de besluiten die op de lijsten zijn vermeld en hoe tegen besluiten een klacht kan worden ingediend bij de toezicht-houdende overheid door een link op te nemen naar de klachtenwegwijzer van het Agentschap Binnenlands Bestuur.

Niet alleen op de websites van de lokale en provinciale besturen vind je een link terug naar het formulier om klacht in te dienen bij ABB/toezichthoudende overheid (via de klachtenwegwijzer), maar ook op andere websites zoals bijvoorbeeld de website van de Vlaamse ombudsdienst wordt hiernaar verwezen (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht#pxmphk-1>).

Een burger die informatie zoekt over beslissingen van zijn lokaal bestuur vindt met andere woorden sinds 2019 veel eenvoudiger terug hoe hij klacht kan indienen als hij het niet eens is met de besluiten of werking van het lokaal bestuur. Dit kan één verklaring zijn waarom er meer klachten zijn ingediend met het resultaat onbevoegd.

Over het algemeen stellen we ook vast dat de burger mondiger en beter geïnformeerd wil zijn. Het verbaast ook niet dat er meer klachten worden ingediend doordat burgers beter geïnformeerd zijn en zich ook meer vragen stellen over bepaalde lokale beslissingen. Het past in de tijdsgeest. Kijk maar naar de verschillende vormen van

burgerparticipatie die meer en meer ingang vinden. De mondige burger blijft met andere woorden een weg zoeken om met zijn klacht ergens terecht te kunnen en beslissingen te veranderen of te beïnvloeden.

5.3.2. De centrale positie en transversale rol van ABB

De klachtenwegwijzer van ABB vermeldt momenteel dat ABB niet altijd bevoegd is voor alle klachten tegen een lokaal bestuur aan de hand van een aantal voorbeelden. Maar het is niet altijd eenvoudig als burger om je klacht bij de juiste instantie in te dienen. Een verklaring van de toename van het aantal klachten en van klachten die afgehandeld worden met het resultaat “onbevoegdheid” kan dan ook liggen in de “transversale rol” die het agentschap heeft. Het agentschap zal vaak de laatste weg zijn die mensen proberen als ze bij de andere beleidsdomeinen worden afgewezen met hun klacht of als ze niet goed weten waar terecht. Als men niet zeker weet, waar men terecht kan, klopt de klager aan bij ABB.

Het indienen van een klacht bij ABB in het raam van het gewoon algemeen toezicht vraagt daarenboven weinig formaliteiten en is laagdrempelig (geen belang aantonen, geen rolrecht). Dit leidt bij de burger tot minder aarzeling of schroom om klacht in te dienen.

Via 1700 wordt er ook vaak naar ABB doorverwezen van zodra iemand klacht wil indienen tegen een lokaal of provinciaal bestuur, ongeacht het voorwerp van de klacht. En dit blijkt niet altijd terecht te zijn.

Andere instanties, overheden of beleidsdomeinen durven klagers ook wel naar ons doorverwijzen en blijkt uiteindelijk dat ABB ook niet bevoegd is. Op de website van Vlaanderen vind je ook een link terug <https://www.vlaanderen.be/klachten-over-gemeenten> en dan kom je terecht op de website van ABB. Dit geeft ook de indruk dat ABB de (enige) plaats is om klacht in te dienen bij klachten over de gemeenten.

Samenloop van specifiek en algemeen bestuurlijk toezicht (bijvoorbeeld inzake politiezones en hulpverleningszones), en van georganiseerd beroep en het algemeen bestuurlijk toezicht en/of overlapping van regelgeving zorgt ook in het werkveld voor verwarring en onduidelijkheden over wie bevoegd is om toezicht uit te oefenen. Het vraagstuk van bevoegdheid of samenloop van toezicht is niet eenvoudig, laat staan dat een burger hier onmiddellijk zicht op heeft.

Agentschap Binnenlands Bestuur
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 (bus 70)
1000 Brussel

binnenland@vlaanderen.be

