

Lokaal Bemiddelingsboek 2023

19 maart 2024

Vlaamse
Ombudsdienst

Lokaal bemiddelingsboek 2023

Inhoud

1. Algemeen kader	2
2. Enkele beschouwingen bij de klachtenrapporten	3
3. Klachtenbeeld	4
3.1 Parkeerbeleid: aanpassingen verdienen een goede voorbereiding	4
3.2 Elektromobiliteit: 'paal volgt wagen': een lokale visie ontwikkelen vroeg tijd	5
3.3 Staat van wegen, voetpaden en fietspaden: het nut van meldingskanalen	6
3.4 Openbaar vervoer: over vervoerregio's en de nuttige input van klachten.....	7
3.5 Fiscaliteit: zorg voor vlot vindbare en heldere reglementen	7
3.6 Burgerzaken: verzorg de communicatie over de complexe procedures	9
3.7 Welzijnswerking: de moeilijke communicatielijn met de burger	9
3.8 Omgeving: een leidraad voor occasionele evenementen	10
3.9 Omgeving: aandacht voor de watertoets en waterhuishouding	11
3.10 Personeelszaken: een informatief digitaal platform.....	12
4. Cijfers 2023	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.

In 2023 hebben 21 lokale besturen hun burgers de mogelijkheid geboden zich tot de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst te wenden bij ongenoegen over de werking of handelingen van hun lokaal bestuur. Daarvoor betalen die aangesloten lokale besturen vijf eurocent per inwoner voor een jaar.

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

ombudsaanbevelingen zijn niet dwingend, ook al worden ze algemeen wel beschouwd als meer dan een volledig 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 2023.

2. Enkele beschouwingen bij de klachtenrapporten

Alle aangesloten lokale besturen hebben een rapport ingediend over hun klachtenbehandeling in 2023, op Boutersem na. Samen hebben zij 899 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 ermee en de verbeteracties die eruit gepuurd zijn.

Opwijk omschrijft klachtenbehandeling terecht als een integraal deel van burgerparticipatie, als een middel om de werking van het lokale bestuur constant te verbeteren en de klantvriendelijkheid te verhogen (p. 99). Klachten zijn nuttige feedback, en om die voldoende te capteren, horen alle kanalen open en laagdrempelig gehouden te worden. Webformulieren zijn erg nuttig, maar vormen voor een aantal minder digitaal vaardige burgers toch een hinderpaal, beseft bijvoorbeeld Wetteren (p. 228). Aparte klachtenmailadressen zijn een noodzakelijk alternatief, maar de Ombudsdienst onderstreept ook graag nog eens het belang om voldoende aandacht te besteden aan de mondeling geuite klachten door bezoekers en bellers.

De geregistreerde totaalcijfers blijven moeilijk accuraat te interpreteren. Dat geldt niet alleen als men de eigen cijfers wil vergelijken met die van vorig jaar, zoals Kontich probeert (p. 70), maar nog meer als men wil vergelijken met de klachtencijfers van andere lokale besturen. Keerbergen merkt goed op: het is vaak de indeling tussen de begrippen 'klacht' en 'melding' die tot verschillen leidt (p. 68). Dessel maakt dan daarbovenop nog een zeker onderscheid tussen 'ongenoegen' en 'klacht' (p. 42), maar beseft goed de relativiteit daarvan en rapporteert daarom ook breed, inclusief meldingen. Het registreert ook positieve feedback want ook die kan aanleiding geven tot verfijning van bepaalde dienstverlening. Keerbergen maakt trouwens alleen een onderscheid tussen 'melding' en 'klacht' voor de opstelling van zijn eerstelijnsrapport: het heeft geen invloed op de inhoudelijke behandeling van het signaal van de burger (p. 60). Kortenberg rapporteert een hoog aantal klachten maar heeft daar ook alle vragen en meldingen bijgerekend die via het klachtenformulier of het aparte klachtenmailadres ingediend zijn (p.78).

De categorisering van de ontvangen signalen is uiteindelijk relatief en het heeft dan ook geen echte meerwaarde om in de antwoorden aan de burger die een klachtenkanaal gebruikt heeft, zijn signaal als 'onontvankelijk' of 'ongegrond' te bestempelen. Dat kan intern relevant zijn voor analyse, maar de burger ervaart die woorden dikwijls als een brute afwijzing waardoor het ongenoegen onnodig versterkt wordt. Beter is het om gewoon helder uit te leggen waarom doorverwezen wordt (onbevoegd), waarom een klachtenonderzoek niet kan of zinloos is (gerechtelijke procedure, te oude feiten, ...), waarom men meent toch correct gehandeld te hebben (ongegrond), enz.

Het is zeker ook aangewezen om in de eindantwoorden aan de klager uitdrukkelijk te verwijzen naar de mogelijkheid om een beroep te doen op de Ombudsdienst als men niet tevreden is over de klachtenbehandeling, zoals onder meer Opwijk (p. 100) en Sint-Katelijne-Waver (p. 162) doen.

Vanaf 25 maart wordt de Vlaamse Ombudsdienst geleid door Myriam Parys. De lokale besturen die op hun webpagina nog verwijzen naar de vorige ombudsman (bv. As), kunnen voortaan naar de ombudsvrouw verwijzen.

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.

3.1 Parkeerbeleid: aanpassingen verdienen een goede voorbereiding

De verontwaardiging over een parkeerretributie is vaak groot. In de klachten die tot bij de Vlaamse Ombudsdienst komen, zijn de voornaamste redenen voor de retributies het parkeren in een blauwe zone zonder parkeerschijf, onhandigheid met parkeerapps en simpelweg niet de reflex hebben dat gratis parkeren in een stedelijke omgeving veeleer uitzondering dan regel is.

Enkele burgers struikelden over de invoering van digitale parkeermeters zonder mogelijkheid om contant te betalen (bv. 2023-6169 en 2023-7053 Kortrijk), met onder meer het argument dat senioren niet altijd mee zijn met nieuwe betaalmethodes en men geen smartphone heeft. Ook Sint-Truiden heeft bij de vervanging van haar oude, versleten parkeermeters gekozen voor digitale meters zonder contante betalingsmodaliteit, en dat zowel om veiligheidsredenen als wegens de extra kosten om de geldlades van parkeermeters te laten ledigen door een gespecialiseerde firma. Die keuze kwam er na een vergelijkende studie bij andere steden, met als conclusie dat de burger zich wel aanpast, maar er wel goed gecommuniceerd moet worden, en de burger waar mogelijk geholpen moet worden (2023-5977). De minister heeft in antwoord op een parlementaire vraag in juni 2023 nog eens uitvoerig geschetst welke beleidsruimte lokale besturen hebben, waarmee ze rekening moeten houden om een uitzondering te maken op het principe dat eurobankbiljetten en munten als wettig betaalmiddel aanvaard moeten worden (<https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1979334>).

Een eerdere beleidskeuze van Sint-Truiden waaraan de burger zich inmiddels lijkt aangepast te hebben, is het betalend maken van een aantal gratis parkings in het najaar van 2022. Aanvankelijk leidde dat tot een reeks klachten tot bij de Vlaamse Ombudsdienst (zie Lokaal Bemiddelingsboek 2022). Maar ondertussen lijkt de nieuwe situatie min of meer ingeburgerd te zijn, want de Vlaamse Ombudsdienst ontving het laatste half jaar nauwelijks klachten. In de zomer meende een burger nog gratis te kunnen parkeren in de parking aan het zwembad, met als argument dat er geen slagboom was (2023-5160). De duidelijke informatieborden zetten de meeste burgers wel op het juiste spoor en het seponeringskader dat het parkeerbedrijf uitgewerkt heeft, biedt de mogelijkheid om onbillijke situaties op te vangen.

Ook in Kortrijk is wel enige ruimte voor een billijke omgang met vergissingen. In dossier 2023-4597 had de burger 0,20 euro te weinig betaald, maar dat werd snel ingevorderd met een extra kost van 17,70 euro. De burger betaalde om verder onheil te voorkomen, maar diende wel een klacht in, met de Vlaamse Ombudsdienst in cc. Die ziet tot zijn tevredenheid dat bij de eerstelijnsklachtenbehandeling de stad die extra kost terugstort.

Nog in Kortrijk is de Vlaamse Ombudsdienst gaan bemiddelen bij het parkeerbedrijf in een principiëler dossier 2023-7860. De verzoeker had een bewonerskaart, had enkele dagen

een vervangwagen maar deelde niet op de voorgeschreven wijze mee dat hij de eigen wagen opnieuw gebruikte: hij had gemaïld in plaats van de webapplicatie te gebruiken. Dat deed hij een dag later wel maar ondertussen was een parkwachter gepasseerd die geen geldige bewonerskaart in de bestanden vond. De verzoeker merkte op dat de instructies om wijzigingen van een nummerplaat door te geven, niet eenduidig waren, dat een verwerkingstijd tot drie dagen ook te lang is en er voor een tijdelijke wijziging wegens een vervangwagen geen aparte procedure is. De Vlaamse Ombudsdienst kon het parkeerbedrijf ertoe bewegen om de retributie van 30 euro te seponeren én te bekijken hoe in de toekomst gelijkaardige retributies vermeden kunnen worden.

Een verzoening lukte niet in 2023-6706 (Roeselare) waarbij de bestuurster uitzonderlijk met de wagen van haar schoonzoon geparkeerd had, maar uit gewoonte de nummerplaat van haar eigen wagen ingevoerd had. Wie gewoon de aangeduide parkeertijd op de parkeerschijf overschreden heeft, zoals in 2023-3403 Wetteren, krijgt van de Vlaamse Ombudsdienst meteen te horen dat er geen bemiddelingsruimte is.

In Wervik kreeg een verzorgende een parkeerretibutie aangerekend wegens overschrijding van de parkeertijd (2023-7066). Zij vroeg meer parkeerfaciliteiten voor verzorgenden, zoals in sommige steden. Wervik heeft wel een reglement dat zorgverstrekkers toelaat te parkeren tijdens het uitoefenen van hun job op het openbaar domein voor een inrit van een privé eigendom (garage, inrit, oprit,...) die ter beschikking wordt gesteld door de eigenaar of huurder. Het toekennen van parkeerkaarten voor alle openbare parkeerplaatsen is uiteindelijk een beleidsbeslissing, waarover men wel bereid is na te denken.

Bilzen heeft na een eerstelijnsklacht de omgang met vragen naar een kopie van foto's en ijkingsrapporten bij boetes in het kader van trajectcontroles bijgestuurd (p. 35). De burger heeft inderdaad recht op een kopie van die bestuursdocumenten, ook digitaal. Kontich noteerde de verbeteringsuggestie om intensiever toezicht te houden op parkeerplaatsen voor mindervaliden (p. 73).

In Halle ergerde een bewoner zich aan de invoering van geschrinkt parkeren in zijn straat waar voordien iedereen aan één kant parkeerde (2023-5738). De stad had daartoe beslist in een poging om de straat minder aantrekkelijk te maken voor doorgaand verkeer of toch minstens het verkeer te doen vertragen. Kort nadien werd het geschrinkt parkeren teruggedraaid. Ondertussen wordt wel verder werk gemaakt van een globaal nieuw mobiliteitsplan, met ruime participatiemogelijkheden.

3.2 Elektromobiliteit: 'paal volgt wagen': een lokale visie ontwikkelen vroeg tijd

Ondertussen duikt ook elektromobiliteit op in het lokale klachtenbeeld. De omschakeling van auto's op fossiele brandstoffen naar elektrische wagens creëert de noodzaak om die voertuigen te kunnen opladen. In september 2022 heeft Vlaanderen daartoe het systeem 'paal volgt wagen' in het leven geroepen, waarbij o.a. burgers die op eigen terrein onvoldoende ruimte hebben, een publieke laadpaal kunnen aanvragen op het openbaar domein op maximaal 250 meter van hun deur.

Na aanvraag bij en een gunstige beslissing van de Vlaamse overheid start de aangewezen laadpaalexploitant het plaatsingsproces op bij het lokale bestuur, want dat beslist natuurlijk wat het wel of niet op het eigen openbaar domein toelaat.

Volgens de regelgeving moet een goedgekeurde aanvraag effectief uitgevoerd worden binnen een ordetermin van zes maanden. De Vlaamse Ombudsdienst zag het in 2023 in een aantal dossiers mank lopen in die fase bij de lokale besturen, onder meer in Halle (2023-7367). De verzoeker had in maart een goedkeuring gekregen van de Vlaamse overheid, en begin april had de laadpaalexploitant een aanvraag ingediend bij de stad. Pas begin november had de stad een visie vastgelegd over de uitrol van laadpalen op haar grondgebied. De Vlaamse Ombudsdienst kan begrijpen dat de ontwikkeling van een onderbouwde

visie tijd vergt, maar hoopt nu toch dat in 2024 de lokale besturen vlot tot concrete locatievoorstellingen komen.

Na plaatsing moeten er nog stappen gezet worden voor effectieve aansluiting op het elektriciteitsnet. Daar komt Fluvius in beeld, dat er ook niet in slaagde om de verdere afhandeling vlot te doen verlopen. En zo waren er eind oktober 2023 in de provincies waar Total Energies de concessiehouder is (West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant) wel 324 laadpalen geplaatst, maar slechts 170 effectief in dienst. In de provincies waar Engie de concessiehouder is (Oost-Vlaanderen, Antwerpen en Limburg) waren er 602 laadpalen geplaatst, maar slechts 140 effectief in dienst.

3.3 Staat van wegen, voetpaden en fietspaden: het nut van meldingskanalen

Zoals elk jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2023 meldingen en klachten ontvangen over een slechte staat van openbare wegen. Haacht geeft in zijn eerstelijnsrapport aan dat het grootste aantal klachten te maken heeft met de staat van weg, fietspad of voetpad (p. 51). En onvermijdelijk komt de problematiek in zowat alle eerstelijnsrapporten aan bod (bv. Kortenberg p. 75-78 en Wetteren p. 228).

De verzoeker in 2023-3045 (Kortrijk) signaleerde dat hij door een gat in de weg veel geluidshinder en trillingshinder blijft ondervinden en zijn eerdere melding bij de stad geen gevolg gekregen heeft. Hij woont in een industriezone waar veel vrachtwagens passeren. De stad vult het gat uiteindelijk nog binnen een redelijke termijn op. Bilzen maakt in zijn eerstelijnsrapport eveneens melding van onvrede over trillingshinder door de staat van het wegdek (p. 34).

Algemeen verdienen meldingen over trillingshinder de nodige aandacht want het kan een ernstige impact op de gezondheid van burgers hebben. Ook over gewestwegen krijgt de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks klachten over trillingshinder. In zijn Jaarverslag 2023 port de Ombudsdienst de Vlaamse overheid nogmaals aan om een normenkader en een globaal actieplan voor de aanpak van trillingshinder uit te werken.

Ook voetgangers en fietsers vinden de Vlaamse Ombudsdienst om hun ongenoegen te uiten over de staat van bijvoorbeeld een voetweg (2023-4502 Opwijk) of een landbouwweg (2023-3427 Bilzen) of over hinder bij wegenwerken (2023-2386 Kortrijk en 2023-5813 Beerse). Sommige meldingen bleken eerder aangekaart te zijn bij het lokale bestuur maar hadden nog geen antwoord gekregen, bijvoorbeeld wegens onderbezetting van de dienst (Opwijk). Maar in enkele andere gevallen bleek een in te vullen meldingsformulier een hogere drempel dan het e-mailadres van de Ombudsdienst voor een allereerste melding (bijvoorbeeld 2023-5813 Beerse, 2023-5877 Kortrijk).

Lokale besturen doen er goed aan om een vlot vindbaar en laagdrempelig meldingskanaal aan te bieden, en snel te antwoorden op de ingediende meldingen, met zo nodig verdere tussentijdse communicatie als een oplossing niet op relatief korte termijn gerealiseerd kan worden. Op die manier escaleert onvrede niet tot bij een ombudsdienst.

Meldingskanalen zijn voor een lokaal bestuur ook een handige aanvulling op de eigen controlerondes om pijnpunten te detecteren en te remediëren. In onder meer de eerstelijnsklachtenrapporten van Sint-Katelijne-Waver (p. 178) en Sint-Martens-Latem (p. 196) is bijvoorbeeld begroeiing van voet- of fietspaden de oorzaak van onvrede, en in Wetteren hebben burgers in de winter gemeld waar het nog glad was op fietspaden (p. 219). Meldingen over defecte straatlampen kunnen worden doorgegeven aan Fluvius (bijvoorbeeld 2023-5459 Roeselare) maar klachten over de keuze om straatverlichting 's nachts te doen, verdienen wel een eigen behandeling en beoordeling door het lokale bestuur (2023-4800 en 2023-6630 Kortrijk; zie ook As p. 16). Kortrijk hield uiteindelijk een digitaal referendum en de bevolking besliste dat de straatverlichting opnieuw mag blijven branden.

3.4 Openbaar vervoer: over vervoerregio's en de nuttige input van klachten

Op het vlak van mobiliteit kan men niet om de grote commotie over de netwerkaanpassingen van De Lijn heen. De Vlaamse Ombudsdienst werd overstroomd met klachten, weliswaar gericht tot De Lijn zelf, maar waarbij uiteindelijk ook de lokale besturen in beeld kwamen door hun rol in de vervoerregio's.

De basiskeuze van de Vlaamse overheid om te focussen op hoofdwegen, waar de vraag groot is, en minder op omwegen in wijken, waar de vraag lager is, is een beleidskwestie. Daarvoor moet de Vlaamse Ombudsdienst verwijzen naar de parlementaire debatten.

Bij de verdere uitwerking speelden de vervoerregio's wel een rol. Voortgaand op de reeks snelle aanpassingen, onmiddellijk na de inwerkingtreding, is het huiswerk daar blijkbaar niet overal voldoende grondig gemaakt. Een korte bevraging van enkele lokale besturen die bij de Vlaamse Ombudsdienst aangesloten zijn, leert dat dossiers met sterk onderbouwde input het grotendeels wel gehaald hebben, met de belangrijke beperking dat de wensen inpasbaar moesten zijn in de Vlaamse basisfilosofie en het beschikbare budget.

Zo heeft Halle met enkele omliggende lokale besturen samengewerkt om op basis van eigen data een tegenvoorstel uit te werken op het oorspronkelijke vervoersplan van De Lijn. Dat heeft er uiteindelijk toe geleid dat er slechts beperkte aanpassingen kwamen in de regio, met weinig onvrede tot gevolg. Ook Kortenberg heeft tijdens de overlegfases met succes aangedrongen op een reeks aanpassingen aan het ontwerpplan en houdt de vinger aan de pols met een apart webformulier op haar website. In Pelt bleek de invoering van de netwerkaanpassingen begin 2024 tot heel wat meldingen en klachten geleid te hebben. Een reeks bijsturingen zijn inmiddels doorgevoerd, met betere aansluitingen op schooluren, iets meer overstaptijd en verlichting van capaciteitsproblemen op enkele ritten. Andere bijsturingen met een grotere impact zijn nog in onderzoek. Bilzen signaleert dat een aantal oefeningen gezamenlijk gemaakt, uitvoerig besproken en uiteindelijk dan ook goedgekeurd zijn in de vervoerregioraad, maar dat bepaalde wijzigingen en schrappingen helemaal niet besproken zijn in de vervoerregioraad en zonder inspraak of overleg ingevoerd zijn. Melle heeft buiten het ambtelijk en politiek overleg in de vervoerregiostructuur ook nog bilaterale overlegmomenten gehad met De Lijn om de lokale impact van de plannen te bespreken. De uiteindelijke aanpassingen lijken er toch tot weinig klachten te hebben geleid. Met enkele klachten van een school is De Lijn aan de slag gegaan.

Maximale inspraak loont dus. De snelle aanpassingen bewijzen alleszins ook dat burgerparticipatie via de klacht echt wel een waardevolle informatiebron is, die via kwalitatieve klachtenbehandeling voldoende gecapteerd en benut moet worden. De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat de ontvangen klachten mee in de evaluatie betrokken worden.

Maar veel van het ongenoegen had ook betrekking op de concrete uitvoering van de uitgewerkte netwerkaanpassingen, waarbij vooral de flexbussen, vervangers van de gekende belbussen, de verwachtingen niet leken in te lossen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft er De Lijn ook op gewezen dat het belangrijk is om de verschillende tools van opzoeking en reservatie voldoende toegankelijk te houden voor gebruikers en reizigers van alle leeftijden en digitale vaardigheden.

3.5 Fiscaliteit: zorg voor vlot vindbare en heldere reglementen

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2023 slechts enkele klachten ontvangen over lokale belastingen. Een algemeen geformuleerde oprisping over belastingen (2023-3646) bracht geen nuttige inzichten bij. Belastingen zijn nu eenmaal een onvermijdelijke inkomstenbron om de nodige openbare dienstverlening te kunnen financieren en zijn ook een geschikt beleidsinstrument om een bepaald gedrag te ontraden.

Concreter was de onvrede over de beslissing van de gemeenteraad van Wetteren van eind 2022 om de belasting op tweede verblijven op te trekken tot hetzelfde bedrag als dat van de leegstandsheffing (2023-2078). Dat hield een aanzienlijke verhoging in, een bewuste beleidskeuze om een achterpoortje bij de leegstandsheffing te sluiten: blijkbaar waren er nogal wat mensen die een leegstaande woning ingeschreven hadden als 'tweede verblijf' om zo te ontsnappen aan de hogere leegstandsheffing.

Uiteindelijk gaat het hier om een beleidskeuze, vastgelegd in een reglement, en daarin kan een ombudsdienst niet bemiddelen. Dat kan alleen bij toepassingsgevallen, zoals uitgebreider aan bod kwam in het Lokaal Bemiddelingsboek 2022.

Dat in fiscale zaken externe klachtenkanalen weinig aangewend worden, blijkt ook uit de statistieken bij het agentschap Binnenland Bestuur, dat over alle lokale besturen slechts 37 klachten ontvangen heeft (p. 241), waarvan de helft niet op het reglement zelf maar op een toepassingsgeval betrekking had (p. 252). Het jaar voordien was het aantal klachten trouwens nog lager met 24 klachten. De relatieve stijging in 2023 wordt toegeschreven aan een hoger aantal klachten over belastingen op leegstand en belastingen op tweede verblijven. Het onderlinge verband tussen beide werd daarnet geïllustreerd.

Naast die twee categorieën kwamen bij de Vlaamse Ombudsdienst nog klachten aan bod over algemene gemeentebelastingen (2023-5961), een met 400% verhoogde bedrijvenbelasting (2023-6247), een 'garagataks' voor een ontbrekende parkeerplaats (2023-0803), een belasting op het verstrekken van logies (2023-4738, 2023-8378) een belasting op onbebouwde percelen (2023-5701) enz. Die hadden echter betrekking op niet-aangesloten lokale besturen. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst dan door naar de klassieke betwistingsmogelijkheden, zonder een bemiddeling te kunnen starten.

Het georganiseerd administratief beroep is algemeen natuurlijk in eerste instantie het geëigende kanaal voor toepassingsgevallen. De burger vindt er ook gemakkelijker de weg naartoe omdat hij er bij het aanslagbiljet op gewezen wordt. De Vlaamse Ombudsdienst raadt de lokale besturen aan om de vinger aan de pols te houden bij de behandeling van de bezwaarschriften. Ook uit afgewezen bezwaarschriften kan bijvoorbeeld geleerd worden wat in het reglement of de informatie op de website voor burgers niet duidelijk is en tot misverstanden leidt. Het klachtenrapport van Oudsbergen bevat alvast een kort overzicht van de ingediende bezwaarschriften tegen een gemeentelijke belasting of retributie (p. 134).

De Vlaamse Ombudsdienst stelt bij nogal wat klachten vast dat de ontevreden burger niet weet wat er in het lokale belastingreglement staat, of de inhoud ervan niet meteen kan toepassen op de eigen situatie (2023-7223).

De Vlaamse Ombudsdienst roept de lokale besturen dan ook op: zorg voor een goed vindbaar en helder geschreven belastingreglement. Inhoudelijk is het ook aangewezen voldoende nuances in te bouwen, bijvoorbeeld door rekening te houden met alleenwonenden bij huisvuilbelastingen, die dikwijls nog berekend worden per huishouden en niet per persoon (zie algemene hoorzitting in het Vlaams Parlement <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=2008554>). Tot slot herhaalt de Vlaamse Ombudsdienst zijn pleidooi uit het Lokaal bemiddelingsboek van vorig jaar om bij concrete toepassingsgevallen ruimte te geven voor de geest van het reglement.

In zijn rapport geeft het agentschap Binnenlands Bestuur nog aan dat het regelmatig adviesvragen kreeg over de wijze waarop invorderingskosten bij onbetaalde belastingen en retributies doorgerekend kunnen worden. De Vlaamse Ombudsdienst voegt er de kanttekening aan toe dat die kosten in enige redelijke verhouding zouden moeten blijven ten opzichte van het verschuldigde basisbedrag. Bijvoorbeeld de Vlaamse Belastingdienst heeft een duidelijk kader om gerechtsdeurwaarders alleen in te schakelen als dat geen buitensporige kosten veroorzaakt.

3.6 Burgerzaken: verzorg de communicatie over de complexe procedures

In vergelijking met 2022 was het aantal klachten over burgerzaken in 2023 vrij beperkt. Natuurlijk is er wel eens discussie over de afspraakregeling voor de afhaling van een identiteitskaart (2023-0057 Halle), de gevolgde procedure voor een kids-ID (2023-1261 Kortrijk), de (plots verhoogde) kostprijs van een internationaal rijbewijs (2023-2588 Kortrijk) of de communicatie over een voorlopig rijbewijs (2023-7740 Opwijk). Onduidelijkheid over de werkwijze voor de aangifte van een doodgeboren kindje werd met passende empathie in eerste lijn opgevangen en was de aanzet om de informatieverstrekking op de lokale website te verbeteren (2023-2244 Wervik).

Voorals dossiers met een buitenlands aspect blijven nog geregeld voor onbegrip en onvrede zorgen. Een huwelijksaanvraag van een Fins-Belgisch koppel sleepte niet alleen aan door een tijdelijk beperkte personeelscapaciteit, maar had ook te maken met de complexe regeling voor internationale huwelijken (2023-2715 Kortrijk, gelijkaardig 2023-1447 Kortrijk). Een ongeduldig geworden Thais-Belgisch koppel had nog weinig vertrouwen in de lokale dienstverlening en eerstelijnsklachtenbehandeling van Keerbergen, maar dat laatste bleek onterecht (2023-2588). In zijn eerstelijnsrapport rapporteert Keerbergen over een reeks maatregelen om de achterstand bij zijn dienst Burgerzaken weg te werken en de bereikbaarheid ervan te verbeteren, wat ondertussen leidde tot snellere dienstverlening. In 2024 kan de externe ondersteuning van een consultant afgebouwd worden en wordt de aanwerving van een eigen deskundige gepland. Dat zorgt voor interne kennisopbouw (p. 64 Keerbergen). Ook Melle ondervond dat personeelstekort ondanks alle goede wil effect heeft op de kwaliteit van de dienstverlening (p. 93).

Kortenberg maakt duidelijk dat het dossier voor gezinshereniging en verlenging van een tijdelijk verblijf wel volledig moest zijn voordat het naar de Dienst Vreemdelingenzaken kon (2023-0606).

Aanvragen voor de Belgische nationaliteit worden complexer als de schrijfwijze van de naam niet op alle documenten dezelfde is (2023-0570 Kortrijk) of als de akte geen echtscheiding vermeldt terwijl de digitale bestanden dat tegenspreken (2023-2188 Kortrijk). De betrokkene was wel degelijk gehuwd en nadien gescheiden, maar het land van oorsprong erkent het homohuwelijk niet en dus ook geen daaropvolgende echtscheiding.

In Sint-Truiden meende een verzoeker wiens vader overleden was tijdens een familiebezoek in Afghanistan, niet correct geïnformeerd te zijn over de te volgen procedure (2023-5265 Sint-Truiden). De communicatie was mondeling verlopen. De stad neemt zich voor om in bepaalde, complexe gevallen de informatie op papier te zetten. Dat vermijdt discussies achteraf over wat wel en niet gezegd is.

3.7 Welzijnswerking: de moeilijke communicatielijns met de burger

In leefloondossiers en dossiers bij de Lokale Adviescommissie (LAC) blijft het dikwijls moeilijk om de communicatielijns met de betrokken burger open te houden. Het voeren van een sociaal onderzoek is erg arbeidsintensief, zeker als de burger moeilijk overtuigd kan worden dat het in zijn belang is om mee te werken.

En dat komt geregeld voor, ondanks de inspanningen van de Vlaamse Milieumaatschappij om samen met armoedeorganisaties een portaal uit te bouwen met goede LAC-praktijken (<https://www.vmm.be/water/waterfactuur/lac-water>). In de ontvangen klachtdossiers kan ook de Vlaamse Ombudsdienst moeilijk het wantrouwen in de lokale OCMW-werking wegmasseren. Zo houdt de verzoekster in 2023-3774 halsstarrig vol dat watertoevoer een absoluut mensenrecht is dat onder geen enkele omstandigheid beperkt mag worden, ook niet bij verder oplopende schulden, en gaat ze liever 'naar Straatsburg' dan enigermate

mee te werken met de sociaal assistent. Bij een dergelijk principiële houding kan de Vlaamse Ombudsdienst niet succesvol bemiddelen.

In Wervik bleek men eveneens te botsen op de weigering om inzage te geven in de financiële situatie en om mee te werken aan de opmaak van een financieel plan en een schuldoverzicht. Verscheidene gesprekken leverden niet het nodige resultaat op (2023-3162). Een gelijkaardige situatie was er in Sint-Truiden, waar er ook getoetst moest worden aan de werkbereidheid (2023-5059). De Vlaamse Ombudsdienst heeft getracht de betrokkenen te doen inzien dat alleen volle medewerking tot een oplossing kan leiden.

Het blijft sowieso moeilijk om rechtstreeks vanuit de tweede lijn een accuraat beeld te krijgen op de werkelijke situatie van de betrokkene, bleek ook nog maar uit dossier 2023-2760 Oudsbergen – zie p. 135). De maatschappelijk assistenten en de eerstelijnsklachtenbehandelaars hebben hun rol te spelen, zoals bij de uitklaring van een klacht over iets latere maandelijkse uitbetalingen van leefloon (2023-5445 Sint-Katelijne-Waver, zie p. 177). Maar soms loopt het wel degelijk bij het lokale bestuur mis. Melle rapporteert eerlijk over een administratieve vergissing die ertoe geleid had dat twee maanden geen leefloon uitbetaald werd (p. 86). En het neemt zich voor om actiever te communiceren in een dossier dat geregeld herzien wordt wegens wisselende inkomsten uit tewerkstelling (p. 89).

Verder kon de Vlaamse Ombudsdienst alleen maar bevestigen dat het OCMW van Roeselare niet anders kon dan de toekenning van een referentieadres te weigeren. Onder meer de voorwaarden van dakloosheid en ambtelijke schrapping uit de bevolkingsregisters waren (nog?) niet vervuld (2023-6511).

3.8 Omgeving: een leidraad voor occasionele evenementen

Geluidshinder door elektronisch versterkte muziek bij openluchtevenementen is een klassieker in het klachtenbeeld. Meerdere eerstelijnsrapporten maken er ook dit jaar melding van. Concrete voorbeelden zijn carnaval en Nijdrop Open Air in Opwijk (p. 115 en 131).

Het blijft voor een lokaal bestuur een moeilijke evenwichtsoefening tussen enerzijds de wensen van organisatoren en deelnemers en anderzijds de wensen van omwonenden. De Vlaamse Ombudsdienst spreekt zich in principe niet uit over de precieze afweging die een lokaal bestuur maakt bij het al dan niet toelaten van een evenement, en de eventuele afwijkingen die het lokale bestuur toestaat op de geluidsnormen die in de Vlaamse milieuwetgeving vastgelegd zijn.

Maar klachten over onvoldoende communicatie vooraf, onvoldoende handhaving tijdens het evenement of onvoldoende betrokkenheid bij de evaluatie worden wel nader onderzocht. In Keerbergen heeft de Vlaamse Ombudsdienst een actief bemiddelingstraject opgezet tussen een comité van omwonenden en het lokale bestuur over de jaarlijkse jeugdfuif net achter een woonwijk (2023-1233 - zie uitgebreider p. 63). De constructieve houding van beiden heeft geleid tot een bijsturing van het lokale fuifcharter en fuifdraaiboek, te raadplegen op <https://www.keerbergen.be/fuiven>. De omwonenden hadden weliswaar ook nog gehoopt op een iets strengere norm voor de bastonen maar het allerbelangrijkste is het gevoel gehoord te worden.

Op aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst heeft het departement Omgeving van de Vlaamse overheid uiteindelijk ook een algemene leidraad uitgewerkt voor de omgang met zowel de aanvragen om een evenementen met muziek te organiseren als met de handhaving van de voorwaarden in de gegeven toelating (<https://www.vlaanderen.be/publicaties/geluidsnormen-voor-muziekactiviteiten>).

Vooraf actief communiceren over de precieze toelatingsvoorwaarden, een contactpunt tijdens het evenement, actief de omwonenden betrekken bij de evaluatie en uiteraard ook

inhoudelijk open staan voor hun inbreng zijn voor de Ombudsdienst alleszins sleutelementen. Elke burger verwacht van zijn lokaal bestuur een empathische, begripvolle houding. Pas als het lokale bestuur op empathische wijze alle invalshoeken hun passende gewicht geeft, kan het tot een maximaal gedragen evenementenbeleid komen.

De actieve ombudsbemiddeling bleek uiteindelijk veel moeilijker tot verzoening te leiden in dossier 2022-7376 (Sint-Katelijne-Waver) waar een ervaren comité van bewoners in uitgebreide mails naar meerdere instanties uiteenlopende hinderaspecten van de omringende industrie bleef aankaarten. Op bepaalde punten is nog beterschap mogelijk, maar met de gegeven ruimtelijke structuur blijft het in essentie moeilijk samenleven.

3.9 Omgeving: aandacht voor de watertoets en waterhuishouding

Overstromingsgevoeligheid is een belangrijke factor bij de beoordeling van aanvragen voor een omgevingsvergunning. Het departement Omgeving ziet er meer en meer op toe dat de lokale besturen in de aanvraagdossiers de watertoets correct toepassen. Aan de hand van 21 criteria, waaronder de watertoets en zonevreemdheid, screent het departement de vergunningen in het Omgevingsloket (ca. 70.000 in 2023) en onderzoekt het de eruit gefilterde dossiers (ca. 9.300 in 2023) nader. Wanneer dat nodig geacht wordt, stelt het departement zelf een beroep in. Dat gebeurde het afgelopen jaar in 427 dossiers.

Zo zag ook de verzoekster in 2023-6575 het departement Omgeving bij de provincie in beroep gaan tegen de omgevingsvergunning die ze van Pelt gekregen had. De gemeente had foutief gesteld dat het perceel niet in overstromingsgevoelig gebied gelegen is. Uiteindelijk verleende de provincie opnieuw een vergunning, maar pas na aanpassing van het vloerpeil op de plannen en met een reeks aanvullende voorwaarden.

Toekomstgericht is het toch van belang om overstromingsrobuust te bouwen, en de Vlaamse Ombudsdienst moedigt de lokale besturen aan om de kaarten van de overstromingsgevoelige gebieden nauwkeurig te hanteren.

De watertoets dient trouwens niet alleen om waar nodig gebouwen overstromingsrobuust te maken maar is ook een waardevol instrument in de strijd tegen waterschaarste en droogte. Vasthouden, bergen en dan pas eventueel afvoeren blijft de basislijn van het integrale waterbeleid. Men heeft het dan ook meer en meer over een 'integrale water- en droogtetoets', die de vergunningverlenende overheid ook moet toelaten om een betere afweging te maken over verharding/ontharding en hemelwateropvang/-buffering. Een belangrijk toetskader daarbij is de vernieuwde hemelwaterverordening die in oktober 2023 in werking getreden is.

Ook Oudsbergen noteerde in zijn eerstelijnsrapport dat water een thema werd in 2023 (p. 135 en 139). Sint-Martens-Latem rapporteert over een klacht van een omwonende die vreesde dat de in de vergunning opgelegde wadi niet aangelegd zou worden. De dienst Ruimte volgde attent de situatie op en de wadi werd wel degelijk gerealiseerd (p. 197).

Toezicht en handhaving zijn inderdaad even essentieel als correcte vergunningen om doelstellingen van het integrale waterbeleid te verwezenlijken. Heel wat reliëfwijzigingen en verhardingen worden in een latere fase uitgevoerd, zonder vergunning.

Verhardingen leiden soms tot discussies over de precieze draagwijdte van de vrijstellingsregels terzake (bv. 2023-1109 en 2023-1112 Kortrijk), waarbij soms ook het begrip verharding zelf ter sprake komt. De website van het departement Omgeving maakt gelukkig concreet dat ook kiezels en kunstgras als verharding beschouwd worden, omdat zij essentiële ecosysteefuncties van de bodem verhinderen. Natuurlijk kan de burger zich iets vlotter neerleggen bij handhavend optreden tegen de onvergunde verharding van zijn voortuin als hij niet de enige in zijn straat is die erop aangesproken wordt.

Lokale besturen staan ook in voor het onderhoud van een aantal waterlopen. In dossier 2022-9145 haalde Opwijk tijdens een onderhoudsbeurt bouwafval uit de beek en deponeerde het op het perceel van de klager, de vermoede sluikestorter of toch diens rechtsopvolger. Volgens de principes in de wet betreffende de onbevaarbare waterlopen wordt de bedding geacht toe te behoren aan de waterbeheerder (artikel 16) en mogen (alleen) onschadelijke ruimingsproducten en maaisel binnen een strook van vijf meter vanaf het einde van de oeverzone gedeponerd worden (artikel 17). Ook vanuit milieuoverwegingen blijft de Ombudsdienst van mening dat lokale besturen beter zelf het afval afvoeren, zeker asbesthoudend materiaal, waarna ze wel de kosten daarvan kunnen recupereren bij de sluikestorter.

3.10 Personeelszaken: een informatief digitaal platform

Het agentschap Binnenlands Bestuur heeft in 2023 opnieuw een hele reeks adviesvragen ontvangen over personeelszaken, voornamelijk over de rechtspositieregeling (808). Dat aantal is wel gedaald, en het agentschap verwijst daarvoor naar het digitale platform dat in 2023 gelanceerd is (<https://www.vlaanderen.be/rechtspositieregeling>). Bij elk artikel van de rechtspositieregeling wordt toelichting gegeven, en worden voorbeeldbepalingen aangereikt, samen met toepasselijke rechtspraak. Het aantal klachten bij het agentschap bleef beperkt (p. 261).

Personeelsklachten komen ook zelden aan bod in de eerstelijnsklachtenrapporten van de aangesloten lokale besturen (een zeldzame uitzondering op p. 120).

Dan is het niet verwonderlijk dat ook de Vlaamse Ombudsdienst nauwelijks klachten ontvangen heeft. Voor klokkenluidersmeldingen is trouwens Audit Vlaanderen bevoegd. Een anonieme (en bovendien vage) klacht van een personeelslid over een ander personeelslid kan de Vlaamse Ombudsdienst niet behandelen (2023-0649). Over een vier jaar oude kwestie over een selectieprocedure (2023-2142 Halle) kon geen onderzoek opgestart worden wegens te oude feiten. En Halle weet al dat men aan een sollicitant eerst toestemming moet vragen om met een vorige werkgever contact op te nemen.

Verder nog twee klachten over een selectieprocedure in Kortrijk. In 2023-2330 vielen de zeer korte tijden tussen verschillende stadia van de procedure op, fataal voor een sollicitant die door een volle mailbox een uitnodiging van zaterdag voor een teams-gesprek op maandag miste, en niet meer opgevist kon worden. De stad legde uit *"In de huidige context van het muziekcentrum was geen ruimte om deze selectieprocedure te vertragen. Vandaar dat de timing aanvankelijk ook in dermate korte periode werd vooropgesteld en ook vooraf werd meegedeeld aan de kandidaten."* Algemeen is wel wat meer marge aangewezen.

4. Cijfers 2023

	Klachten bij lokaal bestuur	Klachten bij Vlaamse Ombudsdienst
As	4	1
Beerse	2	5
Bilzen	21	1
Boutersem	0	1
Dessel	18	2
Haacht	26	4
Halle	29	18
Keerbergen	7	3
Kontich	95	3
Kortenberg	112	2
Kortrijk	71	98
Melle	22	0
Opwijk	74	10
Oudsbergen	72	5
Pelt	10	12
Roeselare	69	28
Sint-Katelijne-Waver	53	8
Sint-Martens-Latem	22	0
Sint-Truiden	45	34
Wervik	79	17
Wetteren	68	12
Totaal	899	264

Verduidelijking bij de ombudscijfers:

264 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 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. 15
Beerse	p. 22
Bilzen.....	p. 31
Dessel.....	p. 39
Haacht	p. 45
Halle	p. 52
Keerbergen.....	p. 58
Kontich	p. 69
Kortenbergt	p. 75
Kortrijk	p. 79
Melle.....	p. 85
Opwijk	p. 94
Oudsbergen	p. 135
Pelt.....	p. 142
Roeselare	p. 164
Sint-Katelijne-Waver.....	p. 169
Sint-Martens-Latem	p. 186
Sint-Truiden.....	p. 199
Wervik	p. 211
Wetteren	p. 224
ABB-rapport.....	p. 244



Rapport klachtenbehandeling 2023

Door de gemeenteraad in zitting van 30 januari 2020 werd een aangepast reglement met betrekking tot de klachtenbehandeling vastgesteld.

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

De gemeente As heeft ervoor gekozen dat het gemeentesecretariaat/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 2023 werden er 4 klachten ontvangen en geregistreerd.

Dit rapport wordt ter kennisname aan de gemeenteraad voorgelegd.

Opgesteld te As, 15 januari 2024

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		
2023-01-13	J.B.		As	Niet nakomen van beloofde oplossing ivm onverharde stuk aan verkeersdrempel	x	2023-01-13	smartloket		Melding gemaakt bij TD voor aanpassing, aannemer heeft verhardingswerken uitgevoerd zomer 2023
2023-05-25	A.H.		As	Beschadiging regenafvoer met wegbranden onkruid	x	2023-05-25	smartloket		Meer afstand van huizen + aangeven aan de verzekering
2023-07-13	R.D.		As	Geen antwoord op vraag naar oplossing en onderzoeken ivm gebruik eengezinswoning als tweewoonst	x	2023-07-13	smartloket		Handhavingsambtenaar heeft de zaak opgenomen Er heeft een overleg met de persoon en handhavingscoördinator op technisch centrum plaatsgevonden. Resultaat: de zaak is verjaard. Er is wel een PV uitgeschreven ter registratie
2023-11-19	I.W.		AS	Geen antwoord op vraag waarom straatverlichting te vroeg uit en te laat aan gaat	x	2023-12-19	smartloket		Er loopt onderzoek naar oorzaak. Er werd meermaals telefonisch antwoord gegeven. De vraag werd besproken op het structureel overleg van Fluvius. De resultaten werden op 5/2/2024 per email naar de melder gestuurd.



Rapport openbaarheid bestuur 2023

In 2023 werden er 19 aanvragen gedaan in het kader van openbaarheid van bestuur. Al deze vragen werden beantwoord met of het gevraagde document of de informatie waarom de vraag niet ingewilligd kon worden.

Nummer registratie	Datum registratie	Vraag	Datum kennisgeving beslissing, afschrift, uitleg, ...
Z-2301.814.835.016	27/01/2023	PV op woning van vorige eigenaar	17/02/2023
Z-2302.661.559.006	27/02/2023	Rioolbeheer	17/03/2023
Z-2303.074.013.369	9/03/2023	Meetstaten en Pv toestand 1998 Casterhoeve	26/04/2023
Z-2303.058.661.550	14/03/2023	Toelichting openbare agendapunten laatst GR en bijlagen	28/03/2024
Z-2303.440.239.737	24/03/2023	Vraag ivm buiten dienst gestelde leidingen rioleringen en waterleidingen maar ook bv kabelkokers	20/04/2023
Z-2303.781.887.216	30/03/2023	Dossier - bevrijdingslaan 44	25/04/2023
Z-2304.701.941.113	14/04/2023	Informatie ivm ontwerpbesluiten en agendapunten voor de gemeenteraad en toegankelijk hiervan voor burgers - Media	24/04/2023
Z-2304.243.626.299	20/04/2023	Inzage Vergunning voetbalterrein Niel - Oppompen water	26/05/2023
Z-2306.304.944.681	2/06/2023	Lopende contracten mobiliteitsvormen, reglementen	16/06/2023

Z-2306.147.985.310	7/06/2023	inzage vergunningsdossier bevrijdingslaan - ander Leenstraat -	27/06/2023
Z-2306.541.911.954	7/06/2023	Actuele exploitatievergunning (omgevingsvergunning of milieuvergunning) van de voetbalterreinen in Niel-bij-As.	27/06/2023
Z-2306.743.401.416	23/06/2023	Bouwplannen Breeërweg 13 - vastgoedfirma	9/08/2023
Z-2307.492.937.129	12/07/2023	Copyright - arbeidsreglement - Van In uitgeverij	18/07/2023
Z-2308.169.917.330	22/08/2023	Inzage en ontvangst documenten omgeving	19/09/2023
Z-2308.257.197.627	25/08/2023	Ervaring met Tuinrangers - milieudienst Zutendaal	4/10/2023
Z-2308.947.095.043	30/08/2023	Aankoopbeleid rond bomen	15/01/2024
Z-2309.032.251.918	19/09/2023	Aanvullende info gevraagd i.v.m. openbaarheid Z-2306.147.985.310	9/10/2023
Z-2309.053.727.794	20/09/2023	Afschrift van laatst vergunde plannen van steenweg 80,	4/10/2023
Z-2311.686.213.987	30/11/2023	Gebruikersovereenkomst lokaal oud gemeentehuis - duivenbond As	10/01/2024

Dit rapport wordt ter kennisname aan de gemeenteraad voorgelegd.

Opgesteld te As, 15 januari 2024

Goele Bergmans
Afdelingshoofd organisatie
Gemeente As
089 39 10 00
Gemeente@as.be





Rapport klachtenbehandeling 2023

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 2023 werden er 0 klachten ontvangen en geregistreerd.

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

Opgesteld te As, 15 januari 2024

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 openbaarheid bestuur 2023

In 2023 werden er 0 aanvragen gedaan in het kader van openbaarheid van bestuur bij het OCMW.

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

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

Opgesteld te As, 15 januari 2024

Goele Bergmans

Afdelingshoofd organisatie

Gemeente As

089 39 10 00

Gemeente@as.be



Rapport klachtenbehandeling 2023

januari 2024

Waarover gaat dit rapport?

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die in 2023 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 2023' vormt de kern van dit rapport. Het beschrijft hoe we in 2023 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 2024 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**. Op 22 december 2022 werd beslist om de samenwerking voort te zetten volgens een betaald model.

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 2023

2.1 Proces van klachtenbehandeling

De vooropgestelde **werkpunten voor 2023** waren:

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

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

In 2023 werd de Vlaamse Ombudsdienst:

- 2 keer gecontacteerd om een klacht in tweede lijn te behandelen. Het ging telkens over een klacht uit 2022 (zie 2.3.2 *Trajecten met de Vlaamse Ombudsdienst*). In beide gevallen bevestigde de Vlaamse Ombudsdienst de beoordeling die het lokaal bestuur had gemaakt.
- 1 keer gecontacteerd voor de behandeling in tweede lijn van een *beslissing* van het lokaal bestuur, zonder dat de klant daarvoor eerst een klacht in eerste lijn indiende. Met betrekking tot de inhoud stelde De Vlaamse Ombudsdienst echter meteen vast dat klant zelf een fout maakte.
- 3 keer in eerste lijn gecontacteerd, voor zaken waarvoor dat eigenlijk niet de bedoeling is:
 - 1 klacht werd rechtstreeks ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst. Die verwees dan ook naar het lokaal bestuur om de behandeling in eerste lijn te doen. Het gaat om Klacht 1 (zie 2.3.1 *Klachten over de dienstverlening*). De Vlaamse Ombudsdienst werd op de hoogte gesteld van het resultaat van de behandeling en nam geen verder contact op.
 - 2 keer ging het om een klant die een melding richtte aan de Vlaamse Ombudsdienst: 1 melding werd doorgegeven aan het lokaal bestuur, bij de andere stelde de Vlaamse Ombudsdienst zelf vast dat die niet klopte.

Er werden in 2023 geen bemiddelingstrajecten opgestart door de Vlaamse Ombudsdienst.

Op basis van 2023 kunnen we vaststellen dat het voor burgers niet altijd even duidelijk is dat zij bij de Vlaamse Ombudsdienst in principe enkel terecht kunnen voor een behandeling van klachten in tweede lijn (na het lokaal bestuur) en voor bemiddeling. De Vlaamse Ombudsdienst werd voor die opdracht slechts 2 keer gecontacteerd in 2023, waarbij het lokaal bestuur telkens in het gelijk werd gesteld. Bemiddeling vond niet plaats.

Op basis van het geringe aantal klachten in 2023 en het geringe aantal tussenkomsten door de Vlaamse Ombudsdienst is het moeilijk om de samenwerking op dit moment grondig te evalueren. Het lijkt aangewezen om pas na een extra jaar de beslissing te nemen over voortzetting van de betaalde samenwerking.

2. In 2023 belandden er geen **beleidssuggesties** in de procedure voor meldingen en klachten, in tegenstelling tot 2022. Bovendien zou een procesmatige behandeling van beleidssuggesties ook het best geïmplementeerd worden nadat onze medewerkers nog eens gesensibiliseerd zijn over klachten, meldingen enzovoort (zie 3. *Verbetervoorstellen en werkpunten*) en nadat een digitale module voor meldingen en klachten via de digitale midoffice geactiveerd is. Op die manier kunnen de verschillende signalen van burgers immers gemakkelijk ingedeeld en geregistreerd worden, en een apart proces volgen. Die implementatie is – ook gezien het geringe aantal klachten – niet meteen prioritair voor de dienst ICT.

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?'

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

In 2023 werden **2 klachten** geregistreerd:

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

Resultaat van de klachtenbehandeling:

- ontvankelijk: 2 | niet-ontvankelijk: 0
- gegrond: 0 | ongegrond: 1 | deels gegrond: 1

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

- antwoord ontvankelijkheid en volgende stappen: binnen de 15 kalenderdagen na registratie
 - o gemiddeld: 4 dagen
 - o tijdig: 2 | te laat: 0
- antwoord na het onderzoek: binnen de 45 kalenderdagen na registratie
 - o gemiddeld: 22,5 dagen
 - o tijdig: 2 | te laat: 0

2.2.2 Trajecten met de Vlaamse Ombudsdienst

Behandeling van klachten in **tweede lijn**: 2

- resultaat in eerste lijn bevestigd: 2 | deels bevestigd: 0 | weerlegd: 0

Opgestarte **bemiddelingen**: 0

Andere trajecten, **niet voorzien in de overeenkomst**:

- klachten in eerste lijn, doorverwezen naar het lokaal bestuur: 1
- klachten in eerste lijn, zelf behandeld: 1
 - o gegrond: 0 | ongegrond: 1 | deels gegrond: 0
- melding, doorverwezen naar het lokaal bestuur: 1
- melding, zelf behandeld: 1

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

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

2.3 Beschrijving van de klachten

2.3.1 Klachten over de dienstverlening

1. Klacht over het niet-ingrijpen van de gemeente tegen een exploitant die werkt zonder geldige milieuvergunning.
 - Klacht is ongegrond. De gemeente heeft geen handhavende bevoegdheid, maar heeft de meldingen wel degelijk altijd doorgestuurd. Er is op verschillende punten actie geweest vanuit de gemeente en vanuit de milieupolitie. Ook bij de behandeling van de vergunning zijn de nodige stappen gezet.
2. Klacht over het werken op afspraak: voor basisverrichtingen zoals het afgeven van een bezwaarschrift zou het overbodig moeten zijn om een afspraak te maken.
 - Klacht is deels gegrond. Op het moment van de klacht is de werkwijze nog dezelfde als tijdens corona: voor de afgifte van een bezwaarschrift moet een afspraak gemaakt worden. Dat staat ook zo vermeld op de brief en het laat toe dat de onthaalmedewerker de tijd heeft om het ontvangstbewijs op te maken. Wie geen afspraak maakt, wordt toch ook meteen verder geholpen.
 - De werkwijze is intussen aangepast. Het afgeven van een document tegen ontvangstbewijs is een snelloket-taak die zonder afspraak mogelijk is.

2.3.2 Trajecten met de Vlaamse Ombudsdienst

2 klachten werden door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld in tweede lijn:

- Een klacht uit 2022 waarbij een klant ontevreden was over het feit dat zijn klachten over de lokale verkeerssituatie en de staat van de weg niet ontvankelijk waren als klacht, maar wel werden behandeld als melding. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg het dossier op bij het lokaal bestuur, heeft de klant geantwoord en geen verdere bemiddeling opgestart.
- Een klacht uit 2022 over milieuhandhaving. De Vlaamse Ombudsdienst bevestigde het eerdere standpunt van het lokaal bestuur en heeft geen verdere bemiddeling opgestart.

In een derde dossier wierp een klant bij de Vlaamse Ombudsdienst op dat het lokaal bestuur de bezwaarprocedure over de vergunning voor een trage weg niet correct gevolgd zou hebben. De Vlaamse Ombudsdienst liet de klant echter weten dat die zelf niet tijdig de juiste administratieve bezwaarprocedure had doorlopen.

Hoewel de Vlaamse Ombudsdienst volgens het samenwerkingsmodel enkel instaat voor behandeling in tweede lijn en bemiddeling, ontvingen zij ook een aantal zaken in eerste lijn:

- Klacht 1 uit dit rapport (zie 2.3.1 *Klachten over de dienstverlening*). De Vlaamse Ombudsdienst verwees vervolgens naar het lokaal bestuur om de behandeling in eerste lijn te doen. Na die behandeling werd de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte gesteld van het resultaat, die geen verder initiatief nam.
- Een melding over het ontbreken van een overloopplaat bij werken, die door de Vlaamse Ombudsdienst werd doorgegeven aan het lokaal bestuur.

- Een melding over een fout e-mailadres van Agentschap Natuur en Bos op de website van Beerse, naar aanleiding van een aanvraag voor het kappen van een zieke boom. De Vlaamse Ombudsdienst controleerde het adres en stelde vast dat het wel degelijk klopte.

Er werden in 2023 geen bemiddelingstrajecten opgestart door de Vlaamse Ombudsdienst.

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

1. Gemeenteraadslid dient klacht in omdat er niet tijdig, binnen de 30 dagen die voorzien zijn in het huishoudelijk reglement van de gemeenteraad, antwoord werd bezorgd op een schriftelijke vraag.
 - De toezichthoudende overheid stelde vast dat de vraag wel binnen de voorziene periode behandeld werd en het antwoord werd voorbereid, maar dat het door een interne miscommunicatie nog niet naar het raadslid was gestuurd. Een dag nadat de klacht werd ingediend en nog voor het lokaal bestuur daarvan in kennis werd gesteld, ontving het raadslid het antwoord immers wel.

3 Verbetervoorstellen en werkpunten

In 2023 werden slechts 2 klachten geregistreerd. In 2022 waren er dat nog 16 (weliswaar met een aantal 'dubbels'). Natuurlijk kan het zijn dat klanten minder negatieve ervaringen met de dienstverlening hadden, maar het is ook mogelijk dat niet alle diensten klachten **op de juiste manier oppikken** en doorsturen naar het secretariaat, waardoor ze ook niet geregistreerd worden.

Net zoals vorig jaar blijkt het voor klanten niet altijd duidelijk wat precies **gemeentelijke dienstverlening** is en wat niet. (klacht 1).

- Zo wordt de gemeente aangesproken als verantwoordelijke wat 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 nodig en mogelijk wordt de klant daarover geïnformeerd en wordt dit door de diensten doorgegeven aan de bevoegde handhavers.

De belangrijkste werkpunten rond **klachtenbehandeling in 2024** zijn:

- In 2024 voorzien we een **bijkomende sensibilisering** naar onze medewerkers over de klachtenprocedure.
- In 2024 willen we onze onthaal- en midofficemedewerkers ook bevragen over de manier waarop klanten onze dienstverlening ervaren. Hoewel het immers niet altijd om formele klachten gaat, krijgen zij vaak als eerste aanspreekpunt **signalen van klanten** die ons kunnen helpen om de dienstverlening te verbeteren.
- De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsbehandelaar voor klachten wordt verder geëvalueerd, zoals gevraagd door de raden bij goedkeuring van de betalende overeenkomst.

Klachtenmeldpunt rapportering 2023

Stad en OCMW Bilzen

Klachtencoördinator - Anke Van Severen
Deken Paquayplein 1
3740 Bilzen
089 39 74 00
info@bilzen.be

bilzen



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.

De samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst is sinds mei 2023 betalend en een aangepaste versie werd door de gemeente- en OCMW-raad goedgekeurd op 2 mei 2023.

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 2023 werden er in totaal 21 klachten geregistreerd. Dit is vergelijkbaar met 2022, waar er 22 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 21 klachtendossiers werden er dit jaar 6 onontvankelijk verklaard.

- Een eerste klacht ging over overlast die de klager ervoer ten gevolge van een boom tegenover zijn oprit. Dit soort klachten is ons niet onbekend en zoals steeds gaat iemand van de bevoegde dienst in zo'n geval ter plaatse om de situatie te bekijken. Hier bleek echter de boom in kwestie eigendom te zijn van Infrabel of NMBS waardoor de stad Bilzen onbevoegd was hier enige snoei- of andere werken uit te voeren. De klacht werd onontvankelijk verklaard en de klager werd geadviseerd zich te richten tot de eigenaar van de boom.
- Een tweede onontvankelijke klacht betrof een herhaling van een eerdere klacht uit 2022 met betrekking tot overlast van werkzaamheden die in de buurt plaatsvonden. Ons eerder antwoord in dit dossier, dat nog steeds van toepassing was, werd volledigheidshalve opnieuw meegestuurd.



- Een andere terugkerende klacht is er eentje met betrekking tot de communicatie omtrent (sport)evenementen. In dit specifieke geval betrof het een evenement van een externe partner waardoor de klacht strikt genomen onontvankelijk was. Wel hebben wij hier dezelfde informatie meegegeven als wij steeds doen; namelijk dat de stad over de haar bekende evenementen communiceert via de gebruikelijke kanalen. Bewonersbrieven omtrent omleidingen naar aanleiding van dergelijke evenementen zijn echter de verantwoordelijkheid van de organisator.
- Nog een klacht handelde eveneens over gebrekkige communicatie doch was dit keer specifiek gericht aan Fluvius naar aanleiding van problemen met werken in het kader van het project 'afschaffing overwegen'. Hier hebben wij wederom doorverwezen naar de klachtenbehandeling bij Fluvius zelf aangezien stad Bilzen hier geen rol in opneemt.
- De staat van het openbaar domein/privaat domein na de uitvoering van werken is eveneens geregeld het voorwerp van een klacht/melding. In dit specifieke geval betrof het echter een zone in een nieuwe verkaveling die bewust nog niet werd overgedragen aan het openbaar domein aangezien er nog herstelpunten op te lossen waren. Met andere woorden, viel dit nog steeds onder de verantwoordelijkheid van de projectontwikkelaar. Wij lieten de klager wel weten dat wij de projectontwikkelaar in dit geval op de hoogte zouden brengen met de dringende vraag dit op te lossen.
- Ten slotte ontvingen wij opnieuw een klacht met betrekking tot het ontvangen van ongewenste reclame. Ondanks het aanbrenge van de daartoe bestemde stickers op de brievenbus, ontving betrokkene op toch nog bepaalde reclamefolders. Ook dit is geen dienstverlening die bij de stad ligt en dus is 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.
Wij vermoeden dat deze klager eveneens terecht gekomen was 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 naar aanleiding van de klacht in 2022 reeds 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 men kan ondernemen en meer bepaald doorverwezen naar de website van Bpost en van de betreffende verdeler van deze reclame op ons grondgebied.

In dergelijke dossiers trachten wij aldus, 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 15 dossiers werden er **9 ongegrond**, **5 gegrond** en **1 gedeeltelijk gegrond** verklaard.

Ongegronde klachten:

- Extreme weersomstandigheden geven vaak aanleiding tot klachten. Bij hevige sneeuwval is een vaak gehoorde klacht van inwoners dat er niet/te weinig wordt gestrooid. Aangezien wij met een bepaald systeem van fases werken in de winterdienst, kan dit voor de burger overkomen dat er in hun straat 'niet' wordt gestrooid. Ook hier trachten wij duidelijke informatie over deze manier van werken mee te geven in het antwoord om zo hopelijk



begrip te creëren bij de klager

- Ook ontvingen wij een klacht met betrekking tot het niet uitbetalen van een geboortepremie. Ondanks het feit dat hier een zeer duidelijke termijn aan verbonden is, bood klager zich te laat aan voor het ontvangen van deze premie. Wegens de zeer duidelijke voorafgaandelijke communicatie beschouwden wij de klacht als ongegrond.
- De materies waarmee onze medewerkers van het Sociaal Huis in aanraking komen hebben ook regelmatig klachten als gevolg aangezien dit vaak gevoelige en persoonlijke zaken betreft. Zo ook in het geval van het onderzoek voor een steunaanvraag waarbij de klager niet tevreden was met hoe de maatschappelijk werker dit heeft aangepakt. Aangezien door de medewerker in kwestie de correcte procedures op een professionele manier werden toegepast werd deze klacht ongegrond verklaard. Met betrekking tot de desbetreffende steunaanvraag werd overigens uiteindelijk een gunstige beslissing genomen.
- Een andere klacht bleek tweevoudig; enerzijds klaagde men over de staat van de weg, anderzijds over het feit dat er geen reactie was gekomen op eerdere meldingen hieromtrent. Op beide vlakken werd deze klacht ongegrond bevonden. Enerzijds betrof de bewuste weg een 'landbouwweg' waarvan men niet kan verwachten dat deze te allen tijde moddervrij is. Anderzijds bleek dat er hieromtrent door ons nooit eerdere meldingen werden ontvangen. De klager werd op de hoogte gebracht over de manier waarop een melding kan gedaan worden via het systeem. De klager had hier eveneens de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd dus deze werd eveneens op de hoogte gehouden van het antwoord aan de klager.
- Wij mochten nog een gelijkaardige klacht ontvangen, ditmaal enerzijds over de snelheid op een bepaalde straat en anderzijds over het feit dat er geen reactie was gekomen op een eerdere melding hieromtrent. Ook deze klacht werd ongegrond verklaard. In dit geval werd wel een eerdere melding teruggevonden, naar aanleiding waarvan men de bewuste straat opnam in de lijst om snelheidsmetingen uit te voeren. De bewuste klager/melder gaf echter geen contactgegevens op bij zijn eerdere melding waardoor onze diensten hem niet op de hoogte konden houden. Naar aanleiding van deze klacht werden de contactgegevens doorgestuurd naar de betreffende dienst.
- Ook een klacht met betrekking tot parkeergebrek in een van de deelgemeenten naar aanleiding van de kermis hebben wij als ongegrond beoordeeld, aangezien er ook bij tijdelijke afsluiting van een bepaalde parking, in de buurt steeds voldoende parkeerruimte beschikbaar blijft.
- Wij ontvingen via ABB eveneens een klacht waarvan de gouverneur had aangegeven niet bevoegd te zijn en aan de stad vroeg alsnog een antwoord te bezorgen. Deze klacht betrof de staat van het wegdek en trillingshinder ter hoogte van de woning van klager. Deze 'klacht' was bij ons reeds bekend en afgehandeld als melding. Hierover werd heel wat communicatie gevoerd met de melder en werd uiteindelijk voorgesteld een verzekeringsdossier op te starten. Hierop wenste de betrokkene echter niet in te gaan.
- Een andere klacht bleek eerder een poging te zijn tot het verkrijgen van een korting op de factuur van de huur van een zaal omwille van het feit dat de hagen ter plaatse niet gesnoeid waren. Hierop kon om evidente redenen niet ingegaan worden.



- Tot slot ontvingen wij een klacht specifiek met betrekking tot de (grote) evenementen die in de zomermaanden plaatsvonden in de deelgemeente Rijkhoven en de omleidingen die hiermee gepaard gingen. Ook hier lieten wij de klager weten dat er bij dergelijke evenementen steeds via verschillende kanalen wordt gecommuniceerd over eventuele te verwachten hinder naar aanleiding van de evenementen. Daarenboven zijn wij de mening toegedaan dat een tijdelijk ongemak in de vorm van een omleiding niet in verhouding staat tot het algemeen belang dat gediend wordt, namelijk de veiligheid van de bezoekers en deelnemers van deze evenementen. Vandaar werd de klacht ongegrond verklaard.

(Gedeeltelijk) gegronde klachten

- Ten eerste ontvingen wij een klacht die de zéér lange doorlooptijd voor het ontvangen van een aangevraagde subsidie betrof. In casu verliep er een dik jaar tussen de aanvraag en de uitbetaling van de subsidie. Dit had te maken met een samenloop van omstandigheden doch niettemin werd de klacht als gegrond beschouwd. De klager vroeg voornamelijk naar enige uitleg hieromtrent die uiteraard ook werd verschaft.
- Ook een veel voorkomende klacht betreft de aanwezigheid van hondenpoep. Meestal betreft dit een melding waarna dit door onze diensten wordt opgeruimd doch in dit geval werd als klacht behandeld vanwege de herhaling. Wij hebben deze klacht als gegrond beschouwd en in het kader hiervan worden bepaalde preventieve acties opgestart.
- Via onze dienst die GAS-boetes behandelt ontvingen wij een klacht in verband met de manier van werken betreffende het opvragen van foto's en ijkingsrapporten horende bij boetes in het kader van trajectcontroles. Het was zo dat wanneer een overtreder deze documenten opvroeg, de bevoegde dienst de werkwijze hanteerde dat deze op de dienst zelf ter inzage werden gelegd. De vraag van de klager om een digitale kopie te krijgen werd door de dienst afgewezen. Echter is dit niet conform de wetgeving in het kader van openbaarheid van bestuur waarbij van gevraagde documenten een afschrift moet worden bezorgd, desgewenst zelfs digitaal. De klacht werd gegrond bevonden en via de procedure openbaarheid van bestuur werden de gevraagde documenten bezorgd. Als **werkpunt** kwam hier voort dat men de bevoegde diensten nieuwe afspraken gemaakt werden over hoe zij moeten omgaan met een dergelijke aanvraag.
- Een klacht met betrekking tot het plaatsen van plantenbakken voor de handelszaak van de klager werd 'in der minne' opgelost door een van de plantenbakken door onze diensten te laten verschuiven.
- De laatste gegronde klacht betrof een incident in ons zwembad De Kimpel waarbij er tussen een bezoeker en de baliemedewerker een misverstand is ontstaan waarbij de klager het gevoel kreeg onvriendelijk behandeld te worden. De baliemedewerker werd hierop aangesproken en ook de klager werd persoonlijk gecontacteerd door de zwembadverantwoordelijke om dit toe te lichten.
- Tot slot mochten wij ook een klacht ontvangen met betrekking tot geluidshinder door evenementen in het centrum van Bilzen. Deze klacht bereikte ons net na de zomermaanden, waarin er gebruikelijk meer evenementen plaatsvinden en dat meestal ook in open lucht. Hoewel wij in het algemeen de mening zijn toegedaan dat wonen in een stadscentrum noodzakelijkerwijs tot gevolg heeft dat er op bepaalde tijdstippen een grotere tolerantie verwacht wordt, proberen wij echter toch ook een evenwicht te vinden en de rust van onze inwoners maximaal te garanderen. Zo vindt na afloop van onze evenementen steeds een grondige evaluatie plaats. In dit concreet geval bleek uit deze evaluatie dat er bij één van de



evenementen heel wat extra geluidshinder had plaatsgevonden omwille van een aantal omstandigheden. Bijgevolg achtten wij deze klacht deels gegrond, voor wat betreft de overlast ervaren naar aanleiding van dit specifieke evenement.

Thema's klachten

Bijna 4 jaar na de goedkeuring van het klachtenreglement, zijn er toch al reeds enkele tendensen vast te stellen binnen de thema's waarover de klachten doorgaans handelen. We lichten hier enkele tendensen extra toe.

Zo komen er bijna jaarlijks klachten binnen over de werking van het Sociaal Huis. Dit is niet zo verwonderlijk aangezien, zoals hierboven ook reeds werd aangehaald, het hier vaak heel gevoelige en persoonlijke materie betreft. Vaak komt zo'n klacht ook voort uit een geweigerde steunaanvraag. Zo lang onze maatschappelijk werkers in hun contacten met cliënten hun professionaliteit blijven behouden en de correcte procedures volgen, zal een dergelijke klacht echter doorgaans ongegrond worden bevonden.

Ook de aanwezigheid van bomen blijft een gevoelig punt bij de burger. Nochtans blijven wij het standpunt toegedaan dat het in de huidige samenleving niet verantwoord is om 'zomaar' gezonde bomen te verwijderen. Dit soort klachten wordt bijgevolg kritisch doch correct bekeken, doorgaans in combinatie met een plaatsbezoek van de bevoegde dienst.

In 2023 waren er in verhouding een heel aantal klachten die op de een of andere manier te maken hadden met (het gebrek aan) communicatie.

Vaak handelde dit in het kader van omleidingen naar aanleiding van bepaalde evenementen waarvan buurtbewoners beweerden niet op de hoogte te zijn.

Wij hanteren het principe dat de organisator van evenementen (dit is niet steeds stad Bilzen zelf!) verantwoordelijk is voor het bedelen van bewonersbrieven binnen de zone waarop de omleiding betrekking heeft.

Daarnaast communiceren wij als stad over dergelijke evenementen (ook van externe partners) steeds via verschillende kanalen (sociale media, website, stedelijk infomagazine, parkeerverwijssysteem) met als doel een zo groot mogelijk publiek te bereiken.

Echter stellen wij vast dat er steeds mensen zijn die beweren dat er niet voldoende over werd gecommuniceerd. We beseffen dat er, ongeacht de hoeveelheid communicatie, steeds inwoners zullen zijn die we niet op de hoogte kunnen brengen doch dit valt ons inziens buiten onze invloedssfeer.

Een tweetal keren haalde een klager ook aan niet op de hoogte gehouden te zijn over het resultaat van een melding die er gedaan werd. Uit nader onderzoek bleek echter dat er ofwel geen eerdere meldingen werden geregistreerd (vermoedelijk had de klager via 'officieuze' kanalen zijn melding gedaan) ofwel dat de melder geen contactgegevens had achtergelaten.

De les die we hieruit leren is dat er nooit genoeg kan gecommuniceerd worden doch dat dit, ongeacht de hoeveelheid communicatie, voor bepaalde personen nog steeds onvoldoende zal zijn.



Rechtstreekse communicatie met politiek

We zijn er ons zeer van bewust dat, ondanks de communicatie die in 2022 heeft plaats gevonden, zeker nog niet alle klachten via het klachtenmeldpunt passeren.

Enerzijds gaan we er van uit dat een aantal 'klachten' door de diensten zelf kunnen worden behandeld. Indien dit tot een gunstig resultaat leidt voor beide partijen, zal hier geen 'officiële' klacht uit voortkomen.

Doch anderzijds beseffen we dat een groot aantal burgers ook naar de lokale politici stappen met hun klachten.

Zeker in een stad als Bilzen, waar de politici gekend zijn om zeer dicht bij de burgers te staan en er ook nog een echte 'dorpen-mentaliteit' merkbaar is, is de drempel naar de lokale politiek vaak minder hoog dan die naar het officiële klachtenmeldpunt.

Indien de lokale politicus ervoor kiest om rechtstreeks in dialoog te gaan met de klager en het klachtenmeldpunt hierbij niet betreft, is dat ook een keuze waar wij respect voor hebben.

Maar dit heeft dus als gevolg dat onze klachtenrapportering mogelijk geen totaalbeeld schetst van 'alle' klachten die er leven in de stad Bilzen.

Fusie

Ondertussen werd op 17 oktober 2023 door de gemeente Hoeselt en de stad Bilzen de definitieve beslissing genomen om op 1 januari 2025 te fusioneren naar één grote stad.

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 stegen tot nu toe elk jaar lichtelijk, van 11 klachten in 2020 naar 14 klachten in 2021 en 22 klachten in 2022. De verhoging in 2022 had mogelijk te maken met een communicatiecampagne die zowel intern als extern had plaatsgevonden om zowel burgers als collega's attent te maken op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Afgelopen jaar bleef het aantal redelijk stabiel met 21 klachten voor 2023.

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.



Jaarverslag klachtenbehandeling 2023

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 2023 waren er, net zoals in 2022 en 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), op 20 januari 2022 (rapportering klachten 2021) en op 19 januari 2023, met een rapportering over de ontvangen klachten in 2022.

Tijdens de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 25 januari 2024 zal de rapportering plaatsvinden over de ontvangen klachten in 2023.

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 2023:

In 2023 werden door het Lokaal Bestuur Dessel achttien (18) klachten ontvangen met betrekking tot de werking van het gemeentebestuur en nul (0) klachten met betrekking tot de werking van het OCMW.

Dertien van deze klachten werden onontvankelijk verklaard op basis van artikel 8 van het van toepassing zijnde klachtenreglement. Tien keer betrof het een eerste spontane melding van een probleem. Deze klachten werden dan ook omgevormd naar een melding (in overleg met de klager). Twee andere onontvankelijke klachten handelden over de buitenschoolse kinderopvang, die zelf een eigen klachtenbehandelingssysteem hebben. Deze klachten werden dan ook aan de buitenschoolse kinderopvang overgemaakt. Eén onontvankelijke klacht tot slot handelde over een onderhoudsprobleem op een privaat perceel (gemeente was geen betrokken partij).

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. Vijf klachten werd via e-mail ingediend bij één van de gemeentelijke diensten. Een laatste klacht werd telefonisch overgemaakt.

Twee van de vijf gegronde klachten hadden betrekking op de dienst burgerzaken, waarbij telkens de dienstverlening in kader van een nationaliteitswijziging in vraag werd gesteld. In beide gevallen werden deze klachten als gegronnd beoordeeld, doch personeelsproblematieken en een hoge werklast werden als verzachtende omstandigheden ingeroepen.

Eén andere gegronde klacht handelde over een beschadiging aan het openbare domein (wegenis) met schade tot gevolg. Een vierde klacht ging over het gebrek aan ondersteuning bij een kwetsbaar gezin, doch werd als ongegrond gekwalificeerd. De laatste klacht handelde over de aanplakking van de ruiming van een graf en werd onmiddellijk gecorrigeerd. Deze klacht werd als deels gegrond beoordeeld.

Twee gegronde klachten hadden betrekking op de afdeling Grondgebiedzaken of de technische dienst, twee klachten hadden betrekking op burgerzaken en één klacht had betrekking op de gemeentelijke sociale dienst..

Gemiddeld geeft dit voor het Lokaal Bestuur Dessel iets meer dan anderhalve klacht per maand voor 2023.

In de voorgaande jaren werden in 2022 dertien klachten ontvangen, in 2021 elf, 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 2023 één klachten werden ingediend bij het Agentschap Binnenlands Bestuur (weigering toegang GMM 2022 als medewerker).

Analyse meldingen 2023:

In 2023 ontving het Lokaal Bestuur Dessel 97 meldingen via de eigen gemeentelijke kanalen en aansluitend ook nog 109 meldingen via de app van 'mijn mooie straat'. Van de 97 zelf ontvangen meldingen handelden 77 over taken binnen de afdeling grondgebiedzaken (technische dienst, dienst ruimtelijke ordening, milieudienst). 20 eigen ontvangen meldingen hadden betrekking op andere dienstverlening. (o.a. burgerzaken, communicatie, financiële dienst, interne zaken, vrije tijd en lokale politie).

Alle meldingen via de app 'mijn mooie straat' hadden eveneens betrekking op het eigen openbaar domein. De app wordt ook door gemeentelijke medewerkers gebruikt om bepaalde vaststellingen door te geven, zodat ze via deze weg ook verder opgelost en aangepakt kunnen worden. Dit verklaart ook wel deels het hoge aantal meldingen via deze app.

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. Tot slot wordt ook vastgesteld dat een aantal verontruste situaties (bv. hangjongeren) ook via deze weg gerapporteerd worden.

Opgesteld op 4 januari 2024

Luk Nuyts
Algemeen Directeur Lokaal Bestuur Dessel

KLACHTENRAPPORT 2023

GEMEENTE HAACHT – KLACHTEN EN MELDINGEN

Uit: Rapport Organisatiebeheersing 2023

BEHEERSMAATREGELEN

De gemeentelijke website vermeldt hoe meldingen en klachten kunnen ingediend worden (www.haacht.be/klachten en www.haacht.be/meldingen). Op de startpagina is een extra icoon voorzien om snel een melding te kunnen doen.

De melding- en klachtenprocessen zijn uitgetekend en algemeen raadpleegbaar voor alle medewerkers.

De procedure wordt regelmatig toegelicht aan de medewerkers, is te vinden op het intranet en wordt op het personeelsoverleg (OO = OrganisatieOverleg) minstens één keer per jaar herhaald.

Vanaf 2023 wordt er tweemaandelijks inhoudelijk gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen over klachten en meldingen.

De gemeente werkt samen met de Vlaamse ombudsdienst, zoals ook vermeld op de gemeentelijke website (www.haacht.be/klachten).

In 2024 zal overgestapt worden naar een meer geautomatiseerde verwerking van klachten en meldingen, wat een duidelijkere rapportage (niet alleen inhoudelijk, maar ook op vlak van correcte opvolging) zal mogelijk maken.

KLACHTEN 2023

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.

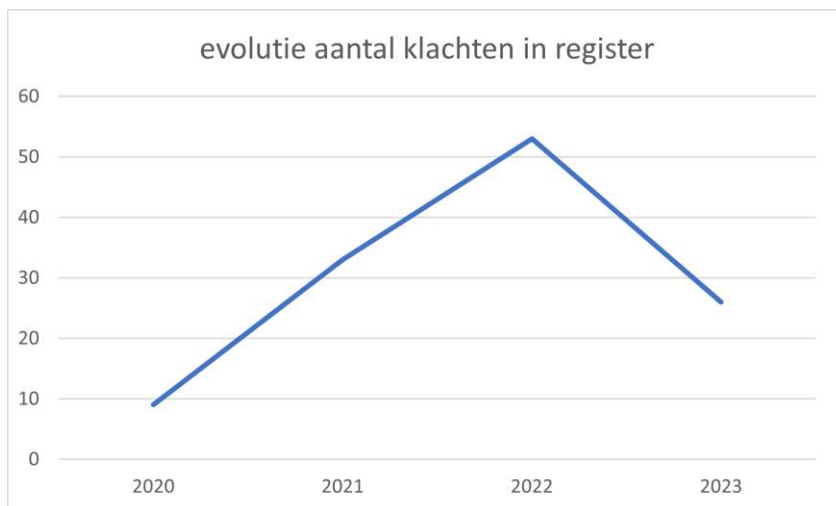
Een klacht wordt als onontvankelijk beschouwd als het gaat om:

- 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 2023 (tot en met 30 november) werden 26 klachten geregistreerd in het klachtenregister, minder dan in 2022.

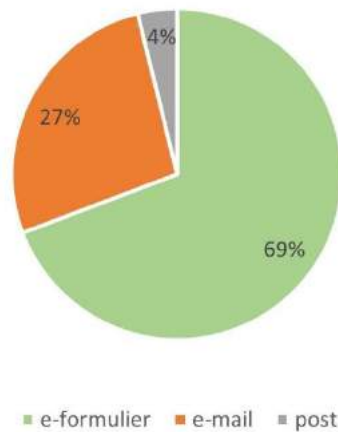


KANAALVERDELING EN ONTVANKELIJKHEID

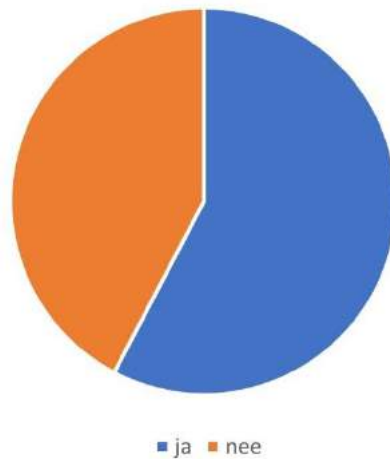
18 klachten kwamen binnen via het e-formulier, 7 via e-mail, en eentje per post. Burgers vinden dus zeer goed de weg naar het digitale klachtenformulier.

15 klachten werden ontvankelijk beschouwd. Van de 11 die als onontvankelijk beschouwd werden is de gemeente 7 keer geen betrokken partij en 4 keer gaat het om een uiting van ontevredenheid over het beleid (waarvan drie keer over het doven van de straatverlichting).

kanaalverdeling klachten 2023



ontvankelijkheid ontvangen klachten 2023

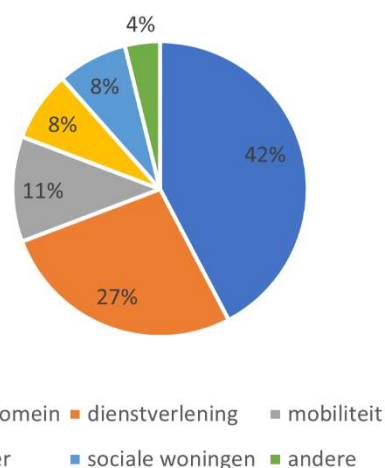


GEGRONDHEID EN INHOUD

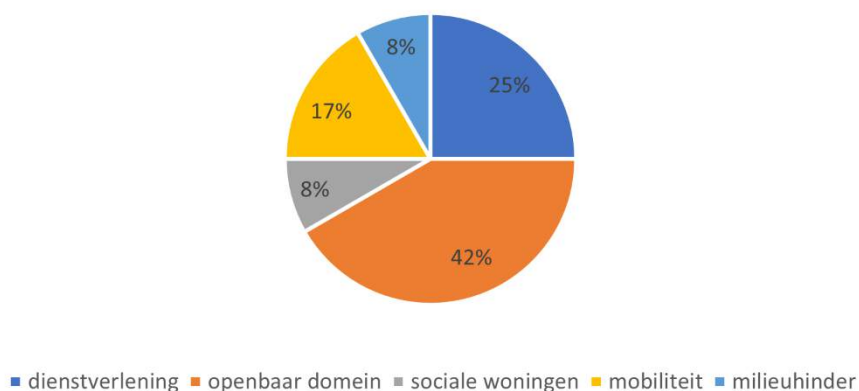
Van de 15 ontvankelijke klachten zijn er 12 gegrond en 3 ongegrond. Waar mogelijk werd een correctie uitgevoerd, bv. van een procedure, na het brengen van een plaatsbezoek, aanbrengen signalisatie, ...

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

klachten 2023 naar inhoud



verdeling naar inhoud van de ontvankelijk én gegronde klachten 2023



De Vlaamse ombudsdienst ontving voor Haacht in 2023 zes klachten, deels (vier) overlappend met al gekende. De twee andere betreffen een melding milieuhinder (geluid) en een onontvankelijke klacht.

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 volgend 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 twee meldingen milieuhinder (één keer geuroverlast, één keer overlast door planten).

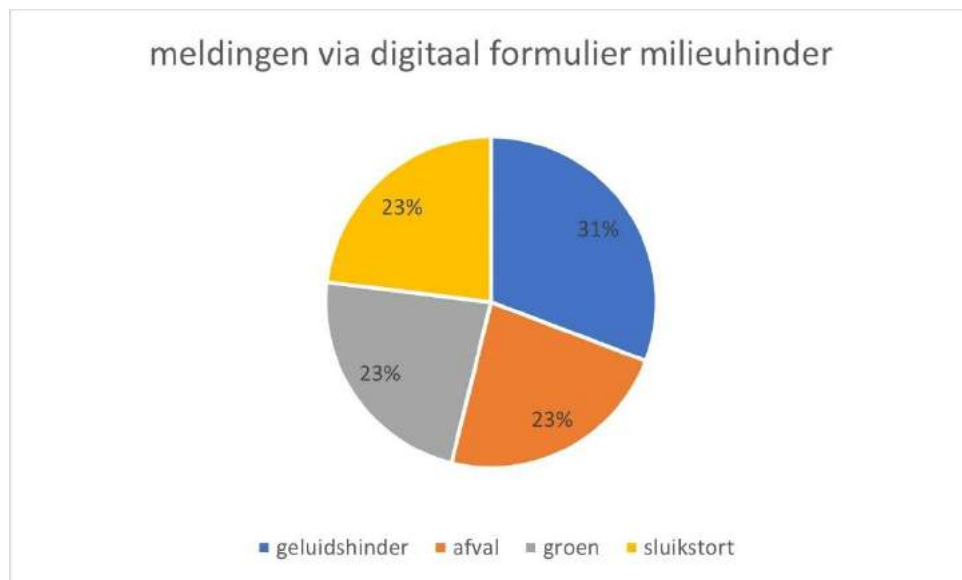
MELDINGEN 2023

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

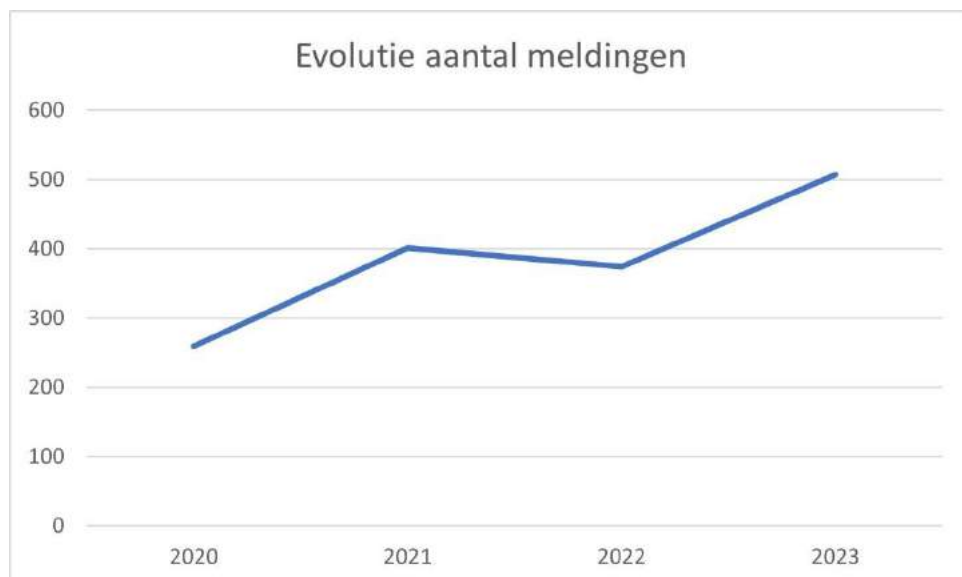
Cf. Belanghebbenmanagement Beheersmaatregel 'De organisatie heeft een laagdrempelig systeem voor meldingen van burgers. Meldingen worden doorgegeven aan het verantwoordelijke team en meegenomen naar de concrete dagelijkse werking.'

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 2023 (tot eind november) 13 meldingen gedaan. Het grootste aantal betreft geluidshinder.



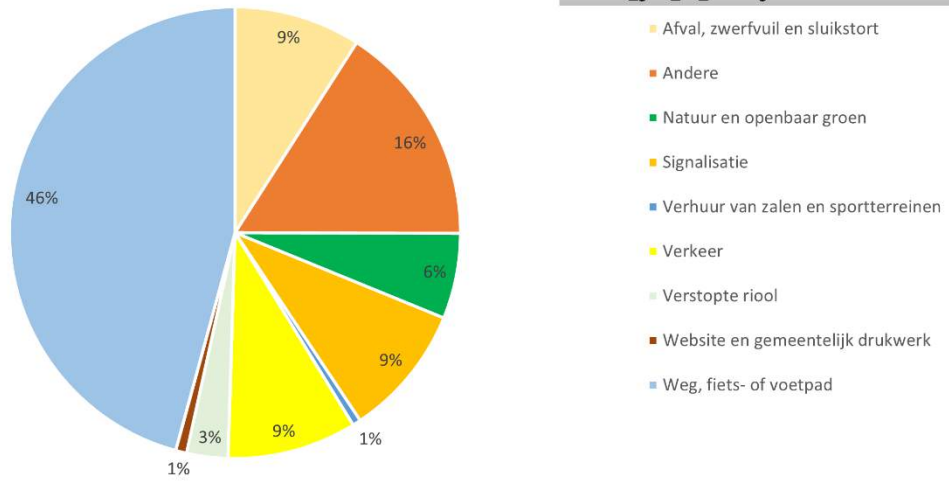
In het e-loket 'meldingen' werden in 2023 (tot eind november) 507 meldingen geregistreerd. Het aantal neemt toe doorheen de jaren.



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.

Aantal van waarover_gaat_de_melding

Meldingen via digitaal formulier 'meldingen'



Het grootste aantal meldingen heeft te maken met de staat van weg, fiets-of voetpad (46%).

KLACHTENBEHANDELING

RAPPORTAGE 2023



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 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.

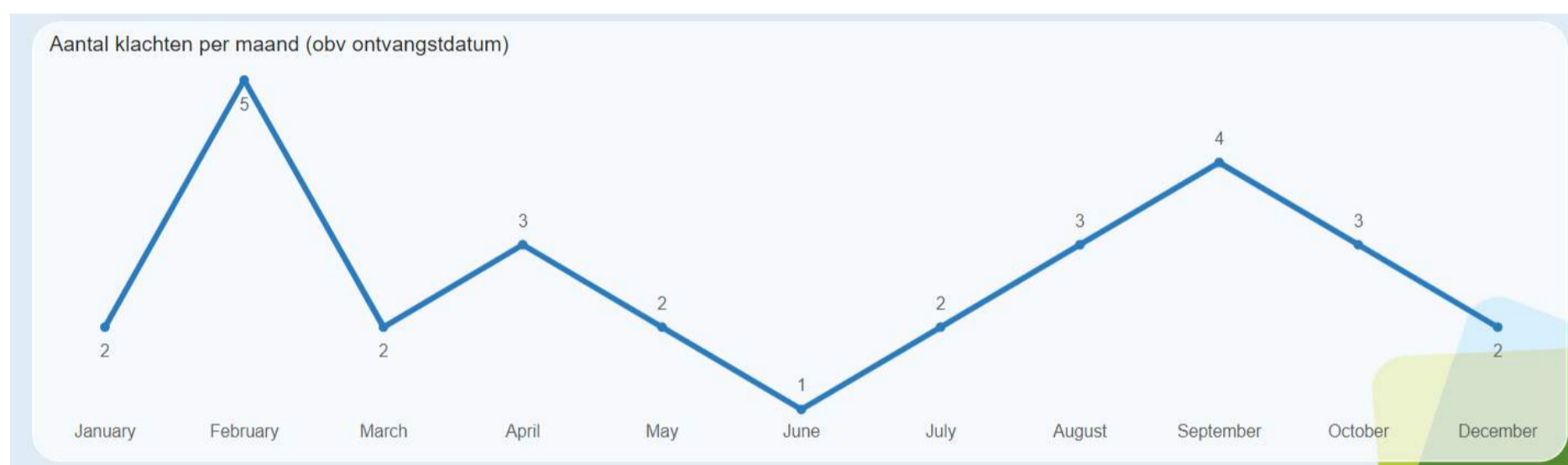
In geval een klachtindiener ontevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld door de klachtencoördinator of over het resultaat kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse ombudsman. Deze beroepsmogelijkheid of klachtenbehandeling in tweede lijn wordt steeds meegegeven in de reactie aan de klachtindiener.

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.

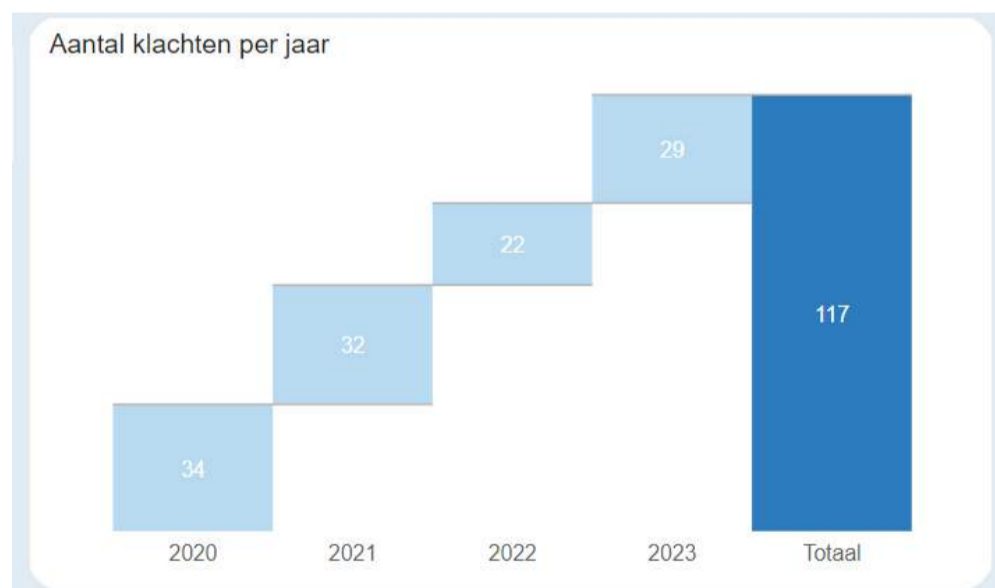
In 2023 waren er 16 meldingen bij de Vlaamse ombudsman voor de stad Halle. 9 van deze meldingen werden ook effectief opgenomen en afgehandeld in eerste lijn via de Vlaamse ombudsman. Het merendeel (6) klachten hadden betrekking op een parkeerretributie, 1 over uitbetaling van een leefloon, 1 over de verwarming in CC 't Vondel en 1 over de aanvraag van een ID-kaart.

Rapportage klachten

In totaal werden er in 2023 29 klachten behandeld. Onderstaande de verdeling van het aantal klachten per maand op basis van de ontvangstdatum.



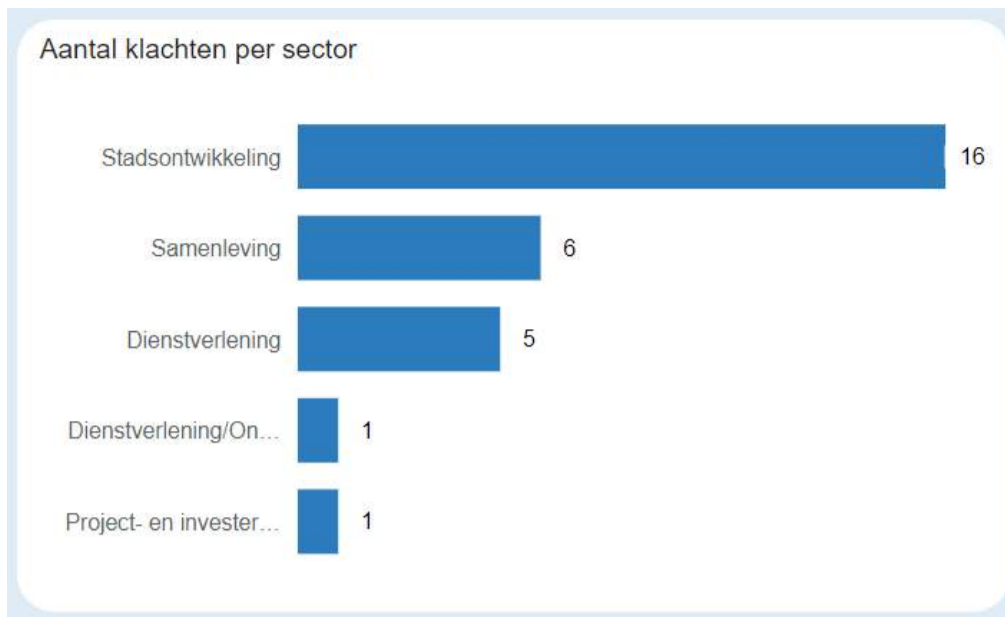
Tegenover vorig jaar werden er meer klachten geregistreerd. Voorgaande jaren werden er 34 klachten in 2020 geregistreerd, 32 in 2021 en 22 in 2022.



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

Voor 2023 werden er in totaal 29 klachten opgenomen en afgehandeld. Onderstaande een overzicht van het aantal klachten per sector.

De meeste klachten, 16, betreffen materie vanuit de sector stadsontwikkeling.



Wanneer we dit verder uitsplitsen naar clusters zien we dat er voornamelijk klachten zijn omtrent thematieken binnen de cluster Mobiliteit. Hierbij gaat het voornamelijk over klachten omtrent het parkeerbeleid of retributies.



Concrete verbeteringen naar aanleiding van een klachten:

- ① Naar aanleiding van een klacht omtrent het snoeien van bomen in kader van het rendementsverlies van zonnepanelen van een inwoner. Werd een toetsingskader voorzien om in geval van soortgelijke vragen een eenduidige afweging te maken omtrent de mogelijkheden. Goedgekeurd op collegezitting van 2 juni 2023.
- ② Naar aanleiding van een klacht rond de speelpleinwerking werden er aanpassingen gedaan omtrent de procedure voor het uitschrijven. De tafels worden vroeger buiten gezet. Deze aanpassing had een positieve invloed op het verloop. Daarnaast werden afspraken gemaakt met de animatoren rond het doorbriefen van bemerkingen van ouders aan de hoofdanimator zodat meldingen sneller opgenomen kunnen worden.
- ③ Het arbeidsreglement schrijft voor dat de clusterverantwoordelijke kan beslissen om oa een automatisch antwoord te voorzien op het mailadres van een medewerker die langdurig afwezig is of om de toegang tot interne mappen voor de tijd van afwezigheid te beperken. Op basis van het klachtenonderzoek werden er 2 verbetervoorstellen gedaan: (1) Bij het instellen van een automatisch antwoord voor een afwezig collega zal dit gebeuren uit naam van de organisatie ipv in naam van de betrokken medewerker (2) De toegang tot DPP moet steeds behouden blijven tot (in diens geval) datum uit dienst van de betrokken medewerker.
- ④ Naar aanleiding van een klacht werden de criteria voor het mindermobielenvervoer geëvalueerd. Er wordt een reglement met aangepaste voorwaarden gegendeerd op het bijzonder comité van 25 januari 2024.
- ⑤ Naar aanleiding van een klacht over het gebruik van begrijpbare taal ikv het schrijven 'Bekendmaking van de stad Halle over de gemeentelijke stedenbouwkundige verordening financiële last' werd een extra toelichting voorzien. Volgens de procedure maken we dit openbaar onderzoek

breed bekend bij de bevolking. Op vraag van de Vlaamse overheid is de bekendmaking daarom in alle Halse brievenbussen gebust. In deze bekendmaking zelf werd vakjargon gebruikt dat ook wettelijk en juridisch gehanteerd moet worden om rechtsgeldig te zijn. Omwille van het gebruikte vakjargon in deze bekenmaking was verdere toegelicht noodzakelijk. Er werd daarom een schrijven voorzien met extra uitleg bij het openbaar onderzoek Gemeentelijke Stedenbouwkundige Verordening Financiële Last. Deze werd bij alle inwoners gebust en bekend gemaakt via verschillende mediakanalen.

Rapportage dankbetuigingen en felicitaties

Voor 2023 werden er 45 dankbetuigingen en felicitaties geregistreerd. We merken dat collega's meer dan de voorbijaande jaren de reflex hebben om felicitaties of dankbetuigingen te laten registeren.



JAARVERSLAG KLACHTENBEHANDELING

2023

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 lokaal bestuur Keerbergen 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 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. Door de afwezigheid in 2023 van de klachtencoördinator heeft de algemeen directeur dit proces volledig zelf opgevolgd. Toekomstgericht zal deze taak toevertrouwd worden aan de nog aan te stellen afdelingscoördinator interne zaken.

SAMENWERKING VLAAMSE OMBUDSDIENST

De gemeente Keerbergen heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst . Deze samenwerking is een 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. Deze samenwerking wordt door ons bestuur als zeer constructief en leerrijk ervaren.

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 2023.

JAAROVERZICHT KLACHTEN 2023

Alvorens een overzicht te geven van de klachten willen we er op wijzen dat het woord klacht vaak gebruikt wordt zonder dat er specifiek een onderscheid gemaakt wordt door de indiener of het nu over een klacht, een melding of een beleidsvraag gaat.

In dit verslag willen we alle mogelijke manieren die burgers gebruiken om zich te wenden tot het bestuur trachten te inventariseren. We onderscheiden hierbij **drie groepen** :

- **klachten** : dit is een manifeste uiting van een ontevreden burger waarbij deze klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Deze 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
- **meldingen** die ons bereiken via klachtenformulier of klachtenmail maar die we , op basis van bovenstaande kenmerken, niet als klacht beschouwen. Deze worden wel opgenomen in de cijfergegevens en onderverdeeld in categorieën, maar niet per issue besproken in het rapport.
- rechtstreekse vragen aan de technische dienst die door hen worden verwerkt en zijn opgenomen in het **programma 3P**.

Gezien de burgers zelf niet altijd een aanduiding geven over wat ze als klacht dan wel als melding wensen te beschouwen, maakt de algemeen directeur hierbij wel een onderscheid. Dit is echter enkel met het oog op de opstelling van dit rapport, maar heeft geen enkele invloed op de behandeling van de vraag van de burger (het onderscheid wordt trouwens pas gemaakt bij de opstelling van het rapport zelf).

Naast deze categorieën merken we dat we in onze gemeente in de afgelopen jaren ook enkele verzoekschriften mochten ontvangen en richten burgers zich ook soms rechtstreeks tot de leden van het college van burgemeester en schepenen, de raadsleden of de medewerkers van het lokaal bestuur.

Vragen gericht aan de **medewerkers** worden ofwel doorgegeven via het programma 3 P of krijgen onmiddellijk een antwoord daar deze niet altijd onder de rubriek melding of klacht vallen. Dit in kaart brengen zou dan ook niet alleen van de medewerkers een te grote tijdsinvestering vragen maar wellicht ook leiden tot dubbel gebruik van cijfers. Tegelijkertijd stellen we ons ook de vraag of deze opname nuttig is in verhouding met het opzet van dit rapport.

In ons **computerprogramma 3P** dat een globaal overzicht geeft van de uitgevoerde werken door de mensen van de technische dienst merken we op dat er 2.400 werkbonden werden geregistreerd waarvan er **199** rechtstreeks door de burgers zijn opgenomen. Deze laatste nemen we dan ook verder in het rapport op. In de realiteit zal het aantal meldingen van burgers waarop wordt gereageerd hoger liggen omdat deze via een medewerker zijn ingebracht in het systeem.

In 2023 hebben we na analyse **7 klachten** officieel als klacht geregistreerd. We baseren ons, zoals reeds aangehaald, voor deze indeling in klacht /melding op de hoger vermelde kenmerken. Bij contacten met de Vlaamse Ombudsdienst in het afgelopen jaar is immers ook gebleken dat niet zozeer dient gekeken te worden naar de kwantiteit van de klachten dan wel naar de wijze waarop er mee omgegaan is, zeker als het essentiële zaken van dienstverlening betreft.

Naar meldingen toe geven we in dit rapport een overzicht van het aantal geregistreerde meldingen en hebben we deze maximaal onderverdeeld in categorieën.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHTEN

Klacht 1 : Privacy issue

Betrokkene zelf is geen inwoner van de gemeente Keerbergen, maar haar moeder is woonachtig te Keerbergen en heeft significante issues met haar korte termijn geheugen. Omwille van deze diagnostiek dient ze heel veel langs te komen op het gemeentehuis vaak omwille van issues rond haar identiteitskaart en bijhorende codes.

De klager heeft “te horen gekregen” dat hier onder het personeel mee “gelachen” wordt en dat dit helaas ook rondgaat buiten de muren van de bevolkingsdienst. Deze persoon uit dan ook haar bezorgdheid rond maturiteit van het team alsook over de confidentialiteit die er haar inziens zou moeten zijn.

Actie : De algemeen directeur heeft hierover een gesprek gehad met de medewerkers van onthaal en burgerzaken. Hieruit is gebleken dat ze de persoon wel degelijk kennen en dat ze deze steeds vriendelijk en correct behandelen. Er is tijdens dit onderhoud wel afgesproken om , los van dit dossier, na te gaan om de personeelsleden die instaan voor onthaal en klantbegeleiding een cursus te laten volgen ronden rond rechtstreekse contacten met burgers. Hierbij denken we niet alleen hoe omgaan met verwarde mensen maar ook met lastige klanten, anderstaligen,... Deze cursus trachten we in 2024 te organiseren. De algemeen directeur heeft nadien met betrokkene via teams overleg gehad en alles verder uitgeklaard.

Klacht 2 : onbeleefd gedrag medewerker Ecowerf

Betrokkene stelt dat hij voor de grootvuil omhaling gebeld heeft naar het 0800/97097 nummer. Zoals gevraagd werd van die mensen is er een lijstje gemaakt met alles dat diende opgehaald te worden, waarbij volgens de burger de dame aan de telefoon reeds van het begin commentaar had over de vragen tot ophaling. Het groot vuil werd wel opgehaald op een klein emmertje na, met wat losgekomen steengruis van de garagemuur, welke effectief niet op het lijstje stond.

Betrokkene heeft nadien terug contact gehad met de diensten van Ecowerf waar ze naar eigen zeggen opnieuw geconfronteerd werd met een onbeleefde en zeer onbeschofte dame .

Actie : Hoewel dit geen rechtstreekse dienstverlening is van de gemeente maar we wel een beheers overdracht hebben gedaan naar Ecowerf voor afval ophalingen hebben we de diensten van Ecowerf gevraagd dit verder te onderzoeken. Ze hebben ons laten weten dat ze dit dossier hebben onderzocht en besproken. Hieruit is gebleken dat alles op een correcte manier is opgehaald aan de correcte tarieven .

Inzake de melding van onbeleefd gedrag werd dit besproken met de medewerkers, waarbij er door het management werd gewezen op het belang van klantvriendelijkheid. De algemeen directeur heeft betrokkene hierover schriftelijk op de hoogte gebracht.

Klacht 3 : Geluidshinder KLJ-fuif

Door enkele inwoners van Keerbergen uit de omgeving van de KLJ lokalen werd er contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst in verband met geluidshinder door KLJ-fuiven, waarbij zij gepleit hebben voor diverse maatregelen rond geluidsvolume, sluitingsuur, locatie voor fuiven,....

We werden in deze dan ook gecontacteerd door de Ombudsdienst die dit verder zou bespreken én met de indieners van de klacht én met de algemeen directeur.

Actie : In dit dossier spreken we effectief over de inschakeling van de Ombudsdienst in tweede lijn daar betrokkene bij het lokaal bestuur een klacht had ingediend (onder de vorm van verzoekschrift) dewelke werd opgevolgd en ook tot concrete actiepunten vanuit de gemeente.

Zoals reeds voorzien was door de gemeentelijke diensten, los van deze klacht, was het de intentie om samen met de jeugdverenigingen te komen tot een fuifcharter. De uitgangspunten voor dit charter waren de volgende :

- als lokaal bestuur wensen we er voor te zorgen dat jongeren in de gemeente kunnen fuiven
- bij de organisatie van deze fuiven dient er respect te zijn voor de burens

Hierop werd er een fuifcharter opgesteld waarbij er afspraken werden gemaakt met daarin de volgende bepalingen :

- fuiven kunnen slechts maximum tweemaal per jaar worden georganiseerd
- er werd afspraken gemaakt rond geluidsniveau waarbij we ook waarden inzake dB(C) LC werden opgenomen daar deze het meest hinderlijk zijn
- de gemeente stelde zelf een technicus ter beschikking die én de geluidsmeter zelf plaatst én deze mee opvolgt op de fuif zelf.

Zoals beloofd werd dit fuifcharter na het eerste jaar geëvalueerd en werd het nog bijgestuurd met als belangrijkste wijzigingen :

- bij fuiven met meer dan 1.000 personen zal nagegaan worden of er nood is aan extra professionele begeleiding, kosten die dan gedragen zullen worden door de gemeente.
- er werden duidelijke afspraken gemaakt rond opruimen van de fuifzone
- naar geluidsnormen werd ook de dB(A) LA aangepast daar de norm van 100 toch niet kan gehaald worden door de strikte toepassing van dB(C) LC
- de gemeente zal ook in de toekomst blijven instaan voor het ter beschikking stellen van een externe partner in kader van de geluidsmetingen.

Met deze en nog andere afspraken beschikken we als gemeente over een duidelijk kader die tegemoet komt aan ons uitgangspunt : fuiven moet mogelijk blijven met respect voor de buurt.

Klacht 4 : huwelijk via de Vlaamse Ombudsdienst

Een inwoner van Keerbergen is een huwelijksaanvraag gestart. Betrokkene wenst te huwen met een Thaise wat uiteraard de nodige procedures met zich meebrengt. Hij heeft contact gehad met de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij van oordeel is dat de procedure te lang aansleept en dat hij niet naar behoren wordt geholpen. Hij stelt ook geen vertrouwen te hebben in de interne klachtenbehandeling (eerste lijn) van het lokaal bestuur, al stelt de Vlaamse Ombudsdienst dat dit vooral van horen zeggen is. Gezien er nog geen behandeling is geweest door de gemeente kan de Vlaamse Ombudsdienst nog niet optreden als tweede lijn behandelaar en is de klacht aan ons overgemaakt.

In de klacht zelf stelt betrokkene effectief dat de gemeente Keerbergen wel een klachtenprocedure heeft maar dat deze een zeer kwalijke reputatie heeft in de praktijk, en dat bijna geen enkele klacht als dusdanig wordt behandeld en men deze steeds tracht te minimaliseren tot een "vraag".

Het dossier zelf betreft het gegeven dat betrokkene van mening is dat de administratieve afhandeling van het dossier te lang aansleept en dat hij niet tevreden is over de wijze waarop dit dossier administratief wordt afgehandeld.

Actie : de algemeen directeur heeft dit dossier met de dienst burgerzaken besproken en dit verder administratief mee afgehandeld, waardoor kort nadien betrokkene een huwelijksaangifte heeft kunnen opstarten.

Dit dossier is een van de dossiers die door de problematiek van de dienst burgerzaken te lang op een antwoord heeft moeten wachten. De werking van de dienst is trouwens ook vorig jaar reeds aangehaald in het jaarverslag.

Citaat : 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.

Concreet werd er in 2023 volgende maatregelen genomen :

- de dienst burgerzaken werd samen met het onthaal in één dienst samengebracht
- er is een nieuwe teamleider aangeworven die de organisatie van dit nieuw team verder diende uit te werken
- er werd extra ondersteuning ingeschakeld voor de behandeling van de vreemdelingendossiers
- er is een wisselwerking opgesteld tussen de medewerkers van de dienst onthaal en burgerzaken.

Dit alles heeft tot positieve resultaten geleid zowel inzake de snelheid van de dienstverlening en het wegwerken van de achterstand. Dit alles wordt nauw opgevolgd door de teamleider in overleg met de algemeen directeur, waardoor er heel snel wordt bijgestuurd wanneer noodzakelijk. In 2024 zal dit alles leiden tot het afbouwen van de externe ondersteuning van een consultant en wordt er geoopteerd voor de aanwerving van een eigen deskundige.

Klacht 5 : Burenklachten over de bussen De Lijn

In het kader van de herinrichting van het centrum werd er voor gekozen om de bushalte van het centrum te verplaatsen vanuit de Haachtsebaan naar de omgeving van de kerk, dit ook met oog op latere ontwikkelingen rond deelwagens en deelfietsen. In onze gemeente zijn er voor verschillende bussen ook rustmomenten voorzien waarvoor een wachtzone voorzien is in de Oudstrijderslaan. We kregen via diverse kanalen de klacht dat teveel bussen geen gebruik maken van deze wachtzone maar teveel gebruik maken van een bijkomende wachtzone achteraan de kerk en daarbij ook hun motor onnodig laten draaien. De vraag werd dan ook gesteld om hier de nodige maatregelen te nemen.

Actie : onze eigen diensten hebben dit dossier zodra de eerste klachten werden gesignaleerd en hier zowel in overleg gegaan met de centrale diensten van De Lijn als met de chauffeurs zelf. Deze laatste werden aangesproken zowel over het stilleggen van de motor en over de klacht van sluikstorten die ons ook is overgemaakt. Dit heeft reeds geleid tot een verbetering van de situatie maar gezien er nog steeds bussen gestationeerd zijn achter de kerk werd er een nieuw overleg georganiseerd met de centrale diensten van De Lijn. Hierop werden nogmaals enkele afspraken gemaakt :

- vanuit De Lijn zal er nogmaals een bericht worden gestuurd dat de extra werfzone enkel mag gebruikt worden als de bushaven in de Oudstrijderslaan bezet is.
- Er zal gekeken worden of het kan georganiseerd worden om in de vroege en late uren geen bussen te moeten stationeren in de wachtzone
- De momenten dat er onvoldoende plaats is in de bushaven worden verder in kaart gebracht

Dit alles zal door het lokaal bestuur Keerbergen verder worden opgevolgd om tegemoet te komen aan de vragen en opmerkingen van de buurt.

Klacht 6 : Klacht van een personeelslid onthaalouder

Op 10 augustus mochten we een schrijven ontvangen van een medewerker die vroeger tewerkgesteld was bij de dienst onthaalouders maar waarbij de samenwerking door ons werd stopgezet. Betrokkene betwist de reden van de stopzetting en stelt dat er vanuit de gemeente ook miscommunicatie is verspreid.

Actie : het dossier is met alle diensten besproken waarna er een schriftelijke reactie aan betrokkene werd verstuurd waarbij de beslissingen nogmaals werden toegelicht . Uit dit onderzoek is gebleken dat we als bestuur correct hebben gehandeld.

Klacht 7 : Klacht over gebrekkige informatie politiereglement website

Een inwoner van onze gemeente heeft een klacht ingediend inzake gebrekkige informatie naar de burger op de gemeentelijke website. Meer specifiek is hij van mening dat het politiereglement niet is terug te vinden als hij dit wenst op te zoeken. Zonder echte bewijzen voor te leggen stelt hij ook dat de zoekfunctie van de website slecht functioneert.

Actie : dit dossier werd intern verder onderzocht en er werd een uitvoerig antwoord aan betrokkene overgemaakt. In dit schrijven werd effectief toegegeven dat er momenteel geen algemeen politiereglement is terug te vinden omdat er ook geen algemeen gecoördineerd reglement is. Op de website zijn er wel diverse losse besluiten terug te vinden maar we erkennen dat dit geen evidente manier van werken is. Het is de bedoeling van het lokaal bestuur om in 2024 , in samenspraak met de nieuw aangesteld korpschef, nog te komen tot een nieuw reglement dat dan uiteraard ook zal gepubliceerd worden op de website. Dit werd trouwens ook reeds als antwoord gegeven op vragen hierover van gemeenteraadsleden op de gemeenteraad.

Inzake de zoekfunctie hebben we aan betrokkene ook laten weten dat volgens eigen bevindingen de zoekfunctie van onze website momenteel snelle resultaten oplevert uiteraard op voorwaarde dat de gevraagde zoekterm is terug te vinden op de website.

MELDINGEN 2023

OMSCHRIJVING VAN DE MELDINGEN

In 2023 zijn er via het e-klachtenformulier op de website 60 klachten ontvangen die werden geklasseerd onder meldingen. Deze kunnen worden onderverdeeld in volgende categorieën, waarbij we deze niet in detail bespreken maar wel de meest voorkomende items kort vermelden:

- openbaar domein : 17 (putten in de weg en grachten)
- milieu : 13 (overhangende bomen en sluikestorten)
- Mobiliteit : 8 (fietspaden, slechte zichtbaarheid en snelheid)
- Openbare verlichting : 8 (melding van defecte lampen)
- Werken ‘ Dorpsstraat ’ : 4 (hier zijn uiteraard nog via andere kanalen meldingen binnengekomen die betrekking hadden op de werken die op moment werden uitgevoerd)
- Groenonderhoud : 2
- Communicatie : 2
- Vergunningen : 2
- Geluidsoverlast schaatsbaan : 1 (nadien werd deze ingetrokken)
- Postautomaat aan de kerk : 1
- Postbedeling : 1
- Ratten : 1

Daarnaast zijn er 199 meldingen rechtstreeks door burgers gedaan aan de technische diensten.

Deze kunnen worden onderverdeeld in volgende categorieën:

- Openbaar domein : 114
- Milieu : 59
- Dieren : 7
- Mobiliteit : 6
- Straatmeubilair : 2
- Openbare verlichting : 3
- Allerlei : 8

Wanneer we beide kanalen samentellen merken we dat de meeste meldingen zich situeren op vlak van openbaar domein en milieu. Het betreft hier echter quasi steeds vragen rond kleine herstellingen, vullen van putten , onderhoud grachten, snoeien bomen of melden van overhangende takken. Het zijn issues die in ieder bestuur terug komen. Het toont aan dat er steeds voldoende aandacht en middelen dient te worden blijven besteed aan het dagdagelijks onderhoud van het patrimonium.

BESLUIT

Tot slot graag enkele bedenkingen :

- Wanneer we de cijfergegevens van dit rapport vergelijken met rapporten van andere besturen merken we dat deze in de lijn liggen van elkaar. Het is echter vaak de indeling tussen het begrip klacht en melding dat tot verschillen leidt. Ook het gegeven dat over een en hetzelfde onderwerp meerdere klachten worden ingediend geeft vaak aanleiding tot andere cijfers (in Haacht was er bijvoorbeeld in 2022 een dossier waar er 72 klachten werden over ingediend) .In onze analyse beschouwen dit als één klacht (zie dossier van fuiven waarbij er één persoon spreekt in naam van de buren).
- Bij de behandeling van de klachten/meldingen streven we er naar om een zo objectief en duidelijk mogelijk antwoord te bieden aan de klager. We merken hierbij op dat we na het versturen van het antwoord niet altijd aanleiding geeft tot nieuwe correspondentie. Wanneer dit toch gebeurt heeft dit vaak te maken met het gegeven dat betrokkene niet tevreden is met het antwoord dat men heeft ontvangen.
- Bij een analyse van de klachten merken we dat deze , zeker wat de rubriek klachten betreft, niet steeds over dezelfde dienst gaat. Het tegendeel zou wijzen op een structureel probleem in die dienst zoals dit voorheen het geval was bij de dienst burgerzaken. Door de ingrepen die in deze dienst werden doorgevoerd merken we dat het aantal klachten heel fel daalt, hetgeen ook mede te verklaren is door het kort opvolgen van de werkleider.
- Het groot aandeel van meldingen inzake openbaar domein en milieu is gelet op het karakter van de gemeente met de vele onverharde wegen en een sterke aanwezigheid van bomen niet verwonderlijk. Vaak zijn het ook zaken die worden gesignaleerd door burgers die reeds op de planning stonden voor uitvoering.
- Naar de komende jaren zou het tenslotte nuttig zijn om een overzicht te kunnen maken van de doorlooptijd van de diensten om op een klacht of melding trachten te reageren. Het opstellen van een correct opvolgingssysteem is dan ook een ambitie voor de toekomst en nemen we zeker op in de ambitiesnota van het personeel voor de komende legislatuur.

Rekening houdende met dit alles willen we onze dienstverlening in de komende jaren verder optimaliseren om de tevredenheid van de burgers over de (digitale) dienstverlening te verbeteren. Een correcte en kwalitatieve dienstverlening en een goed onderhouden patrimonium is een deel van de missie van onze gemeente. Dit rapport en deze kanalen zijn dan ook voor ons een instrument om dit verder waar te maken en zal ook in de toekomst nauwlettend worden opgevolgd, waarbij we er ook willen voor zorgen dat onze inwoners beseffen dat ze wel degelijk mogen rekenen op een kwalitatieve en objectieve behandeling van hun klacht.

Rapportage Klachtenbehandeling Kontich voor Vlaamse Ombudsdienst 2023

JURIDISCH KADER

Het decreet lokaal bestuur verplicht de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn en de raad van bestuur van het AGB om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling hij wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

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

Het bestuur hecht veel belang aan het zorgvuldig en correct omgaan met klachten en meldingen teneinde een deskundige en klantvriendelijke aanpak te kunnen garanderen. Om hieraan tegemoet te komen werd 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 het lokaal bestuur, 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 het lokaal bestuur.

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 het lokaal bestuur, jaar 2023.

JAAROVERZICHT KLACHTEN 2023

Bij de klachtenrapportage bespreken we enkel de klachten die bij de klachtenbehandelaar terecht kwamen.

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

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

Beroepen tegen beslissingen van CBS – BCSD zitten eveneens niet in deze rapportage vervat.

VERWERKING GEGEVENS 2022 - 2023

In 2022 rapporteerden we nog afzonderlijk voor enerzijds Gemeente en AGB en anderzijds OCMW. Voor 2023 bundelden en verwerkten we de gegevens voor de 3 besturen op dezelfde manier. Om een correcte vergelijking met 2022 te kunnen maken, herwerkten we ook de gegevens van 2022.

Aantal dossiers:

In 2023 kregen we in totaal 95 klachtendossiers te verwerken. In vergelijking met 2022 (46) is dit een aanzienlijke stijging.

Wat de oorzaak van deze forse stijging is, valt moeilijk te bepalen. Het is niet aan één oorzaak te linken, maar aan een samenloop van verschillende factoren. Immers de stijging doet zich verhoudingsgewijs even sterk voor over de 3 besturen. (cfr. de volgende rubriek en grafiek).

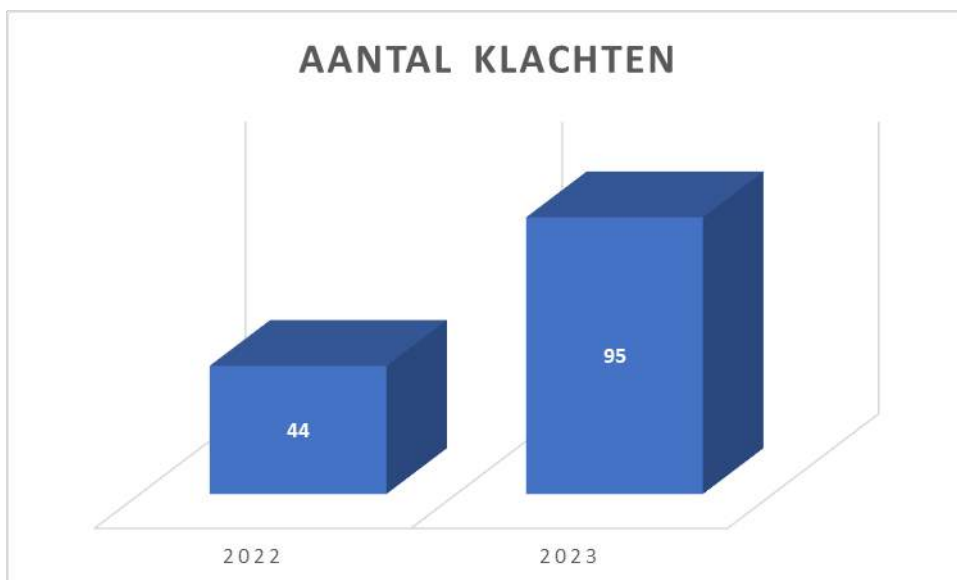
De stijging is niet het gevolg van een betere of andere registratie of verwerking van de gegevens, want deze gebeurde op een identieke wijze.

Bij de gemeente is een mogelijke reden de hoeveelheid werken die plaatsvinden in onze gemeente ivm de aanleg van Fiber klaar (cfr tabel betrokken dienst – Omgeving/openbare werken). Al is dit zeker niet de enige reden voor de stijging.

Bij het OCMW is de stijging van het aantal klachten rond de serviceflats gedeeltelijk terug te brengen naar de uitvoering van de omgevingswerken die daar werden uitgevoerd.

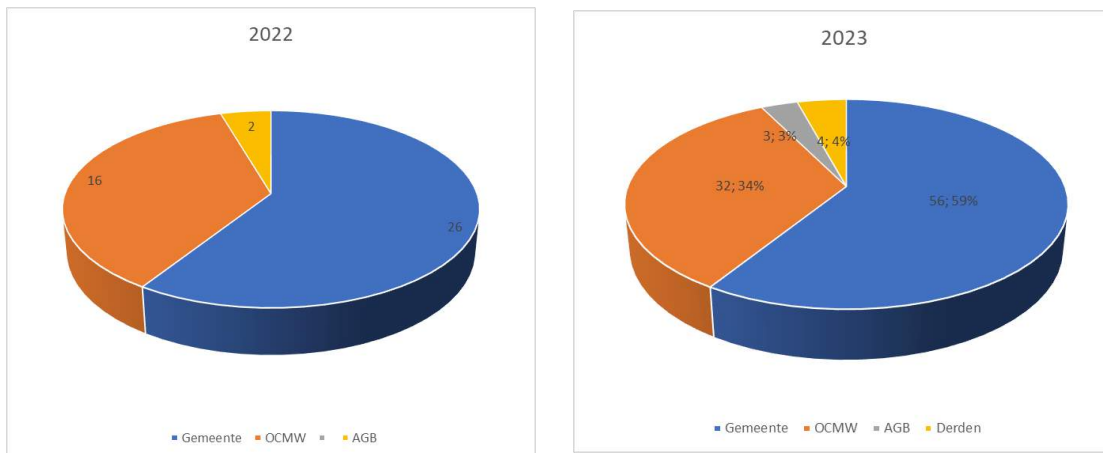
Tevens is de stijging van het aantal dossiers die op zich niet voor ons bestemd zijn ook opmerkelijk. Burgers gebruiken dus ook ons klachtenformulier als opstapje naar een ander bestuur of organisatie (mogelijks uit onwetendheid of uit gemakzucht?).

Mogelijks kan de stijging, die zich in alle facetten wel laat voelen, enerzijds het gevolg zijn van een betere bekendheid van het klachtenformulier en/of anderzijds door een burger die over het algemeen mondiger wordt.



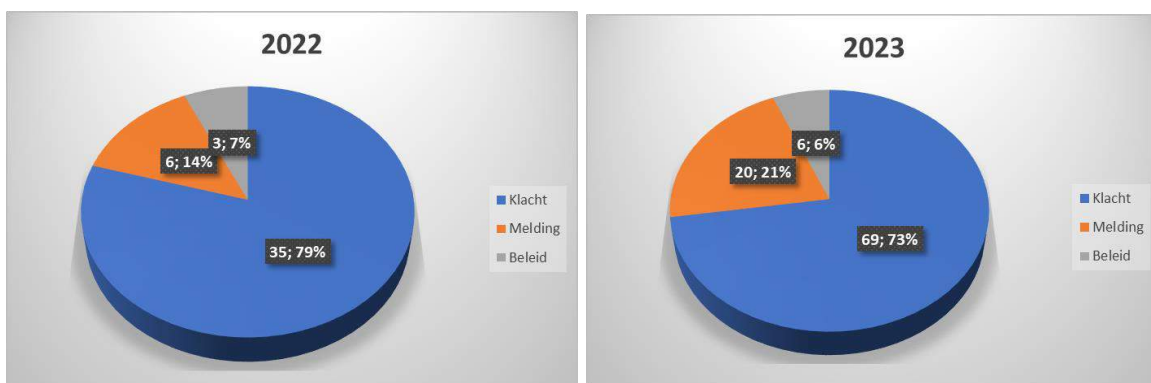
Gemeentebestuur – OCMW - AGB:

In 2023 kreeg de klachtenbehandelaar 95 dossiers. Daarvan waren er 56 voor het gemeentebestuur, 32 voor het OCMW en 3 voor het AGB. 4 klachten waren niet voor het lokaal bestuur.



Klacht – melding – beleidsitem:

Het betreft voor het lokale bestuur Kontich 69 klachten, 20 meldingen en 6 beleidsitems. Beleidsitems stuurden we rechtstreeks naar de betreffende schep en door die ook voor de verdere afhandeling zorgde.



Onderwerp:

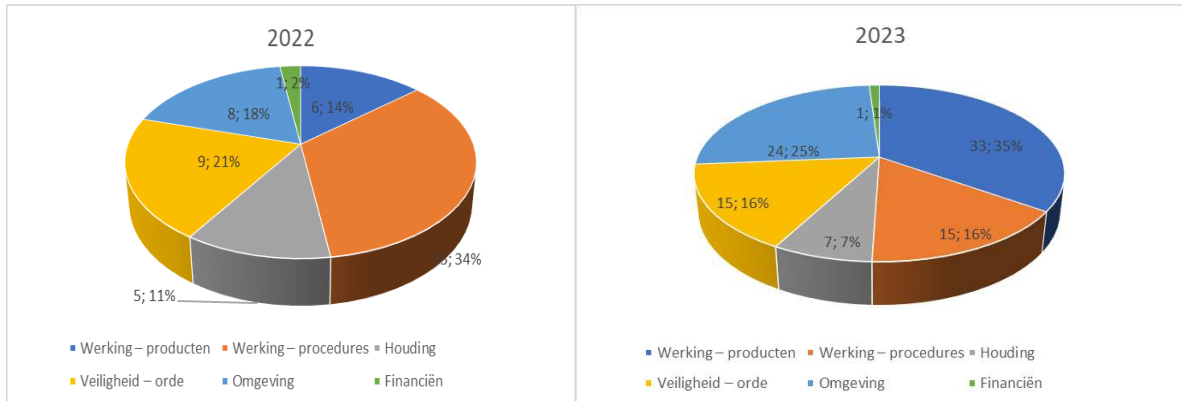
Wij stellen vast dat er geen uniform categoriseringssysteem bestaat.

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

Wij maakten volgende categorieën:	2022	2023
Werking – producten	2	33
Werking – procedure	5	15
Houding	3	7
Veiligheid – orde	8	15
Omgeving	9	24
Financiën	1	1

De categorieën Product en Omgeving vertegenwoordigen het leeuwendeel van de klachten. Deze zijn dan ook ruimer en omvatten dus ook meer domeinen.

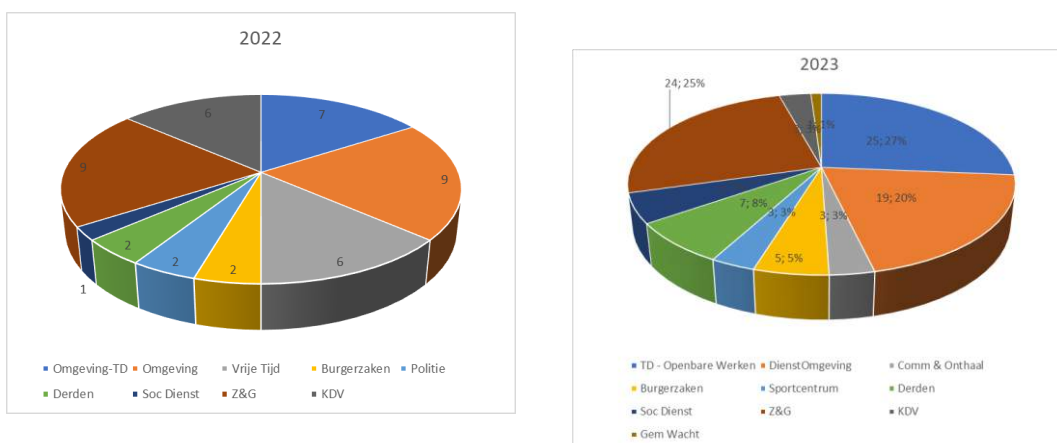
De rubrieken Product, Procedure en Omgeving kennen de sterkste stijging tov 2022.



Betrokken diensten:

De 95 klachten hadden uiteraard betrekking op verschillende diensten. Hierin maakten we deze categorieën:

TD – Openbare werken	25
Dienst Omgeving	19
Communicatie&onthaal	3
Burgerzaken	5
Sportcentrum	3
Sociale dienst	5
Zorg en Gezondheid	24
Kinderdagverblijven	3
Derden	7
Gemeenschapswacht	1



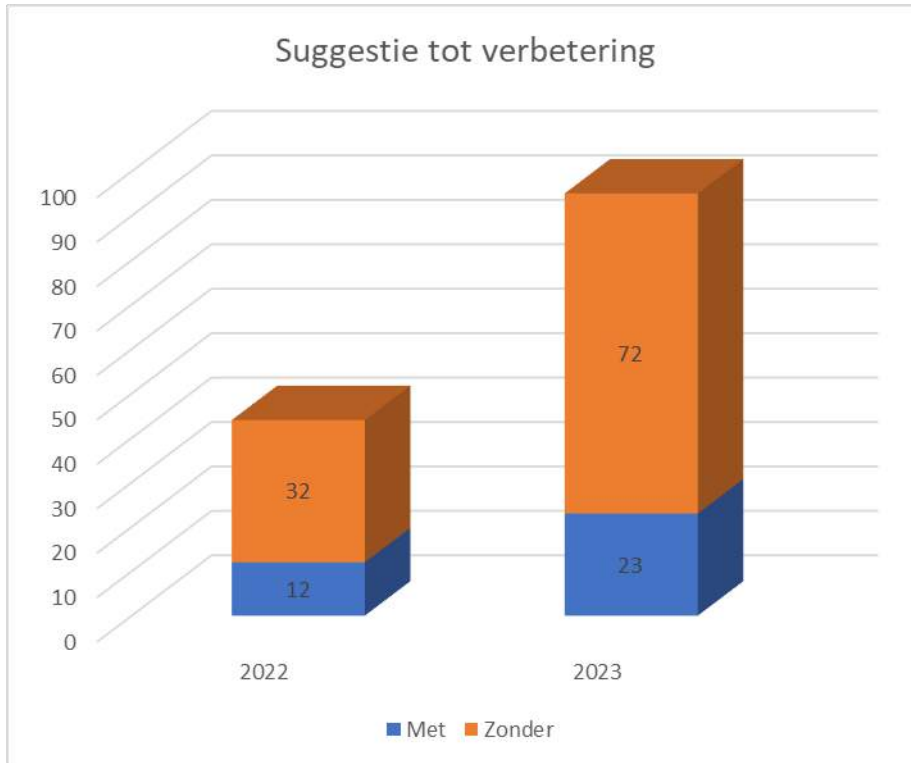
Afhandeling:

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



De verbetersuggesties gingen over volgende zaken:

- Intensiever toezicht parkeerplaatsen mindervaliden
- aanbrengen herhalingsborden blauwe zone
- verbeteren afspraken firma van nutswerken
- aanpassing stratenplan
- advies Fin Di om jaarlijks bestand bij te werken/updaten
- Bespreking met BZ over verbale en nonverbale communicatie
- Verkorting van behandelingstermijn voor kapvergunningen
- Streeeteo vragen hun antwoordprocedure aan te passen
- Vraag bespreken op de verkeerscel
- Aanmaning nutsfirma en Pidpa
- Groendienst vruchten laten afplukken en eventueel takken verwijderen
- Situatie bespreken op werfvergadering Stationsplein
- Aanpassing accommodatie kinderdagverblijf (x2)
- Toegankelijkheid serviceflats (x5)
- Onderzoeken ivm verwarmingskachels serviceflats (3)
- Aanpassing melding bij vervanging poetshulp

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. Van sommige klachten weten we dus niet wat het antwoord - gevolg ervan was door de behandelende dienst. Het ontbreekt hiervoor tevens aan de nodige middelen en personeel om dit effectief te realiseren.

Rapport klachten gemeente en Welzijnshuis (OCMW) Kortenberg 2023

Voorwoord

Het artikel 303 van het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd moet worden op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk moet 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 (O.C.M.W.) 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. Daarin wordt verduidelijkt wat een klacht is, namelijk 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'.

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. Het kan ook per brief of om het even welke andere schriftelijke drager.

Klachtenbeeld

Klachten

Gemeente

- 3 klachten die behandeld werd door de dienst Burgerzaken:
 - 2 klachten over duurtijd om een afspraak te kunnen inplannen (1 begrip en toegelicht, 1 ongegrond)
 - 1 klacht over foutieve dienstverlening (excuses)
- 9 klachten die behandeld werd door de dienst Infrastructuurprojecten:
 - 2 klachten over wegverzakkingen na infrastructuurwerken (onderzoek)
 - 1 klacht over schade aan privédomein na infrastructuurwerken (herstel)
 - 1 klacht over achterblijvend werfafval na infrastructuurwerken (herstel)
 - 3 klachten over slechte staat van de weg (onderzoek en herstel voorzien)
 - 1 klacht over gebrekkig herstel na infrastructuurwerken (herstel)
 - 1 klacht over gebrekkige wegmarkeringen na infrastructuurwerken (herstel)
- 11 klachten die behandeld werden door de dienst Mobiliteit:
 - 5 klachten over te hoge snelheid in een straat (3 aanpassing signalisatie en handhaving en 2 ongegrond)
 - 2 klachten over verkeersveiligheid bij wegwerkzaamheden (1 aanpassing signalisatie, 1 ongegrond)

- 1 klacht over onveiligheid door foutparkeren (ongegrond)
- 2 klachten over gebrekkige verkeerssignalisatie (1 begrip en toegelicht, 1 ongegrond)
- 1 klacht over ontvangen parkeerretributie (bijkomende sensibilisering)
- 7 klachten die behandeld werden door de dienst Omgeving (Milieu, Ruimtelijke Ordening, Duurzaamheid):
 - 1 klacht over overlast door hondenpoep (sensibilisering en handhaving)
 - 1 klacht over gebrek aan motivatie bij weigering omgevingsvergunning (ongegrond)
 - 1 klacht over geluids- en afvaloverlast door (bouw)werkzaamheden (handhaving)
 - 2 klachten over mogelijke overtreding bouwvergunning door burens (handhaving)
 - 1 klacht over overlast door achtergelaten afval aan bushalte (controle)
 - 1 klacht over synchronisatieproblemen GIS- en CRAB-software (tussenkost)
- 2 klachten die behandeld werd door de dienst Onderwijs:
 - 1 klacht over gebrekkig toezicht tijdens speeltijd (ongegrond)
 - 1 klacht over gebrek aan opvolging gedragsproblematiek (ongegrond)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Participatie over gebrekkige dienstverlening bij het invullen van een enquête (onderzoek)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Verzekeringen over het verhalen van schade ten gevolge van een val met de fiets wegens slechte staat van het wegdek (ongegrond)
- 7 klachten die behandeld werden door de dienst Vrije Tijd:
 - 1 klacht over gebrek aan parkeermogelijkheden bij evenementen (sensibilisering en onderzoek)
 - 2 klachten over geluidsoverlast door evenement (overleg)
 - 1 klacht over niet-beschikbaarheid aanbod op gemeentelijke website (excuses en verwijdering aanbod)
 - 1 klacht over onterecht gebruik e-mailadres (ongegrond)
 - 2 klachten over gebrekkig onderhoud vrijetijdsinfrastructuur (herstel)
- 27 klachten die behandeld werden door de dienst Wegen & Groen:
 - 1 klacht over gevaarlijk overhangende bomen (ongegrond)
 - 10 klachten over slechte staat wegdek (signalisatie en herstel)
 - 11 klachten over gebrekkig groenonderhoud (9 werken uitgevoerd, 2 privé-eigenaar aangesproken)
 - 2 klachten over gebrekkig onderhouden rioolkolken (1 ongegrond, 1 werk uitgevoerd)
 - 1 klacht over gevaarlijk glasafval (werk uitgevoerd)
 - 1 klacht over geluidshinder door groenwerken (opgenomen met dienst)
 - 1 klacht over gebrekkige afsluiting kerkhof (werk ingepland)

Welzijnshuis (OCMW)

- Geen ontvankelijke klachten in 2023

Tussenkost van de klachtencoördinator

- 44 klachten waarbij de klachtencoördinator tussenkwam, waarvan
 - 9 klachten die als onontvankelijk werden geregistreerd
 - 4 wegens niet in het Nederlands gesteld
 - 5 via andere klachtenprocedure:
 - 1 via Agentschap Binnenlands Bestuur
 - 1 via de Provinciegouverneur
 - 3 via Vlaamse Ombudsdienst (zie ook verder)
 - 35 klachten waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is:
 - 1 vraag om informatie
 - 1 melding

- 3 beleidsklachten
- 29 klachten die betrekking hebben op en overgemaakt werden aan derden:
 - 4 aan aannemer (2 i.v.m. nalatig herstel na werken, 1 i.v.m. geluidsoverlast, 1 i.v.m. modderoverlast)
 - 1 aan Agentschap Wegen en Verkeer (i.v.m. programmatie verkeerslichten)
 - 1 aan Aquafin (i.v.m. schade aan privé-eigendom na werken)
 - 1 aan bpost i.v.m. gebrekkige postbedeling gemeentelijk infoblad
 - 2 aan De Watergroep i.v.m. nalatig herstel na werken
 - 3 aan EcoWerf (2 i.v.m. afvalophaling, 1 i.v.m. toegankelijkheid containerpark)
 - 3 aan Fluvius (1 i.v.m. nachtlawaai, 1 i.v.m. laadpunt, 1 i.v.m. straatverlichting)
 - 5 aan politie HerKo (1 i.v.m. schade door voertuigen, 1 i.v.m. foutparkeren, 2 i.v.m. burenhinder, 1 i.v.m. politie-interventie)
 - 2 aan Poppy i.v.m. foutief geparkeerde wagens
 - 2 aan privé-eigenaars i.v.m. gebrekkig groenonderhoud
 - 4 aan Proximus (1 i.v.m. gebrekkige communicatie van werken, 3 i.v.m. nalatig herstel na werken)
 - 1 aan Riopact i.v.m. blijvende hinder en schade aan privé-eigendom na werken

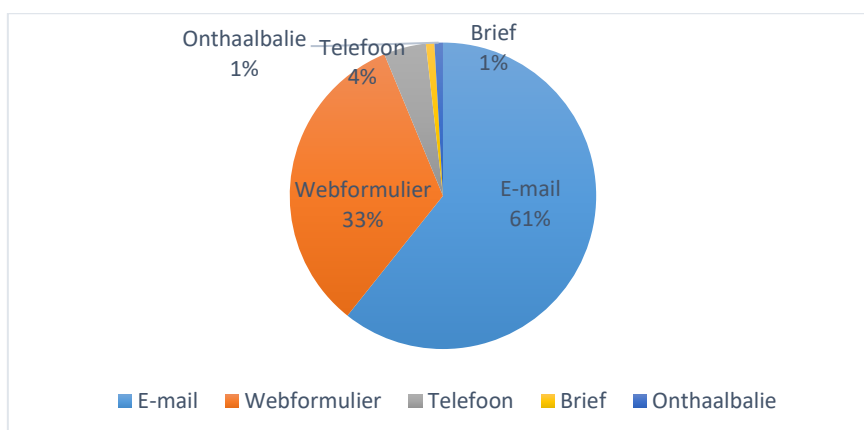
Via Vlaamse Ombudsdienst

- 1 klacht over gevoel van onheuse handeling bij visumaanvraag (behandeld door dienst Burgerzaken)
- 1 klacht over verloop woonstcontroleprocedure (behandeld door dienst Burgerzaken)
- 1 klacht over gebrek aan motivatie bij uithuiszetting (behandeld door Sociale dienst (OCMW))

Klachtenkanalen

De gebruikte kanalen via dewelke klachten de gemeente bereikten zijn:

1. E-mail: 68
2. Klachtenformulier op de gemeentelijke website kortenberg.be: 37
3. Telefoon: 5 (klacht moet volgens klachtenreglement schriftelijk worden ingediend)
4. Brief: 1
5. Onthaalbalie: 1 (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 Kortenbergh is gekomen,
 - Alle uitingen die verzonden werden via het klachtenformulier op de website of aan klachten@kortenbergh.be, ook al betroffen ze inhoudelijk eerder een vraag of melding dan een klacht.
- Van de in het totaal 112 ontvangen klachten diende 40% door de klachtencoördinator te worden geregistreerd als niet-ontvankelijk of waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is. Voor die 44 klachten werd uiteraard wel de inhoud met de betrokken diensten besproken en verder mee aan de slag gegaan waar nodig.
- Het grootste deel van de klachten betrof in 2023, net zoals de voorgaande jaren, ontevredenheid over de leefomgeving: gebrek aan onderhoud van (voet)wegen en pleinen en rommelig ogende straten (door afval of hondenpoep). Over het algemeen zijn de meeste klachten echter eenmalige en uiteenlopende klachten.
- We stellen een daling vast in het aantal klachten over verkeersveiligheid en ten opzichte van vorig jaar, maar opnieuw een stijging 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 nadien niet meer zo opmerkelijk het geval. In 2023 werd 42% van de klachten ingediend tussen januari en juni, 58% werd ingediend tussen juli en december.
- 94% van de klachten werden in 2023 digitaal ingediend. De grootste meerderheid van de klachten (61%) werd via e-mail gemeld, een derde via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Klachten via brief, aan het onthaal of telefonisch blijven beperkt.
- Blijvende aandacht voor klantvriendelijkheid en heldere communicatie over (geplande) werkzaamheden is nodig.
- In 2023 was 26% 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. 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 sinds 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. Het is belangrijk dat we hierover blijven communiceren.

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 2023 werden geregistreerd en behartigd.

2. Informatievraag, melding of klacht

2.1. INFORMATIEVRAAG EN 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

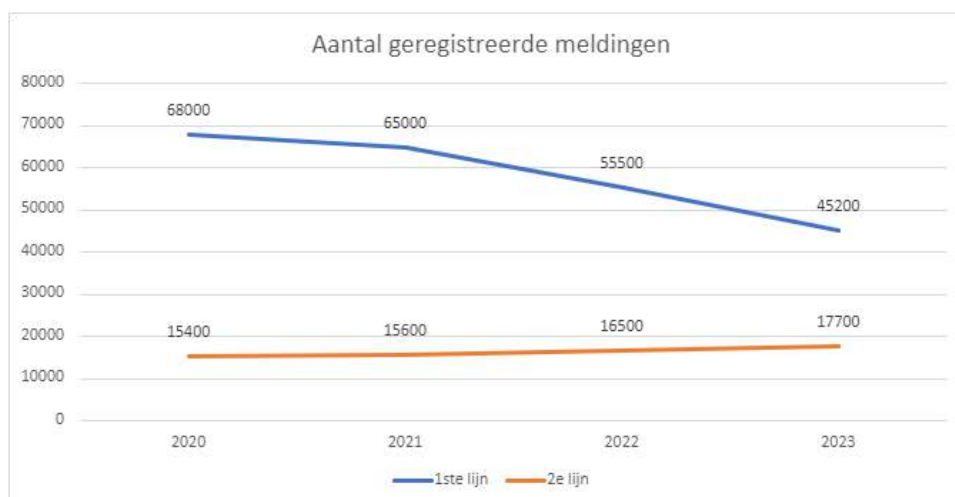
Onthaalmedewerkers 1777 registreren ieder contact met de inwoner, bezoeker of ondernemer in het Meldpunt. In 2023 werden in **totaal 62.864 meldingen geregistreerd**.

Daarvan behartigde 1777 **45.176** eerstelijns meldingen.

In 2023 maakte het Meldpunt 1777 **17.688 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, ...)

Oorzaak van daling in het aantal meldingen in 2023 kan liggen aan het feit dat er momenteel geen afspraken meer moeten gemaakt worden voor bezoek aan het containerpark, burgers meer fysiek langskomen in het stadhuis, er meer gebruik gemaakt wordt van andere digitale kanalen dan het Meldpunt 1777.



BRON: TOPDESK KORTRIJK

3.2 OVERZICHT INTERNE OMBUDSDIENST

❖ AANTAL BEHANDELDE DOSSIERS

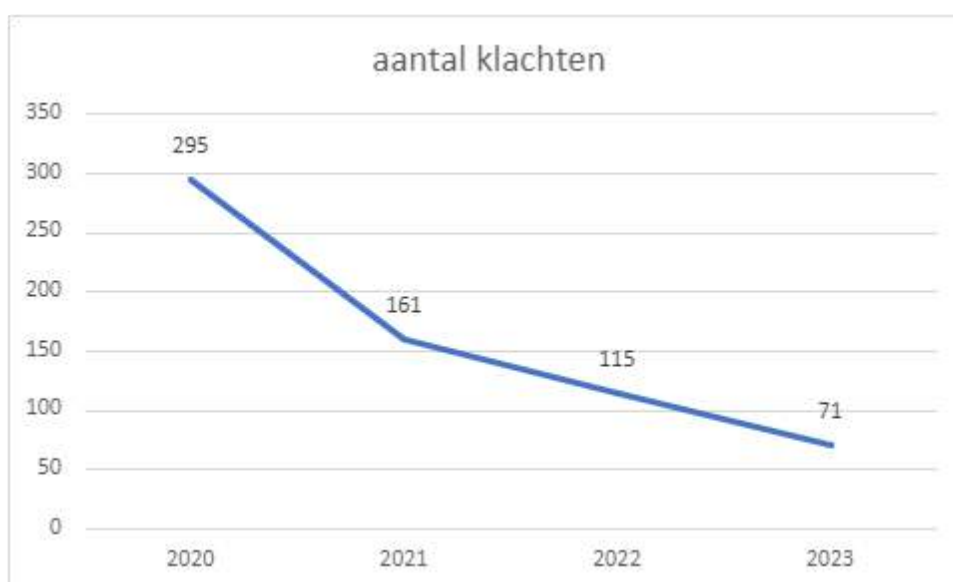
	INFORMATIEVRAAG	MELDING	KLACHT	TOTAAL
2023	4	29	38	71

In 2023 werden de begrippen scherp gesteld en worden ook behandelde dossiers door interne ombudsdienst gecategoriseerd volgens informatievraag, melding en klacht. Immers is niet alles wat bij de klachtenbehandelaar terecht komt, effectief een klacht. In 2022 werd deze categorisatie nog niet op deze manier toegepast.

❖ EVOLUTIE

Bij 71 dossiers werd door de burger een tussenkomst van de interne ombudsdienst verwacht. In vergelijking met 2022, er werden toen 115 dossier behandeld, is dit een pak minder. De daling is wellicht toe te schrijven aan het correcter registreren van een melding als klacht en omwille van het correcter toepassen van de definities. Een juiste registratie van de soort meldingen blijft sowieso wel een aandachtspunt organisatiebreed. Zo zijn nog steeds sommige meldingen die als klacht geregistreerd werden, eerder toch een eerstelijns melding. Een voorbeeld van foutieve toekenning van categorie is bijvoorbeeld een aanvraag tot vegen van de stoep. Ongeacht via welk kanaal deze oproep tot interventie ons bereikt, kan deze als melding geregistreerd worden.

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.



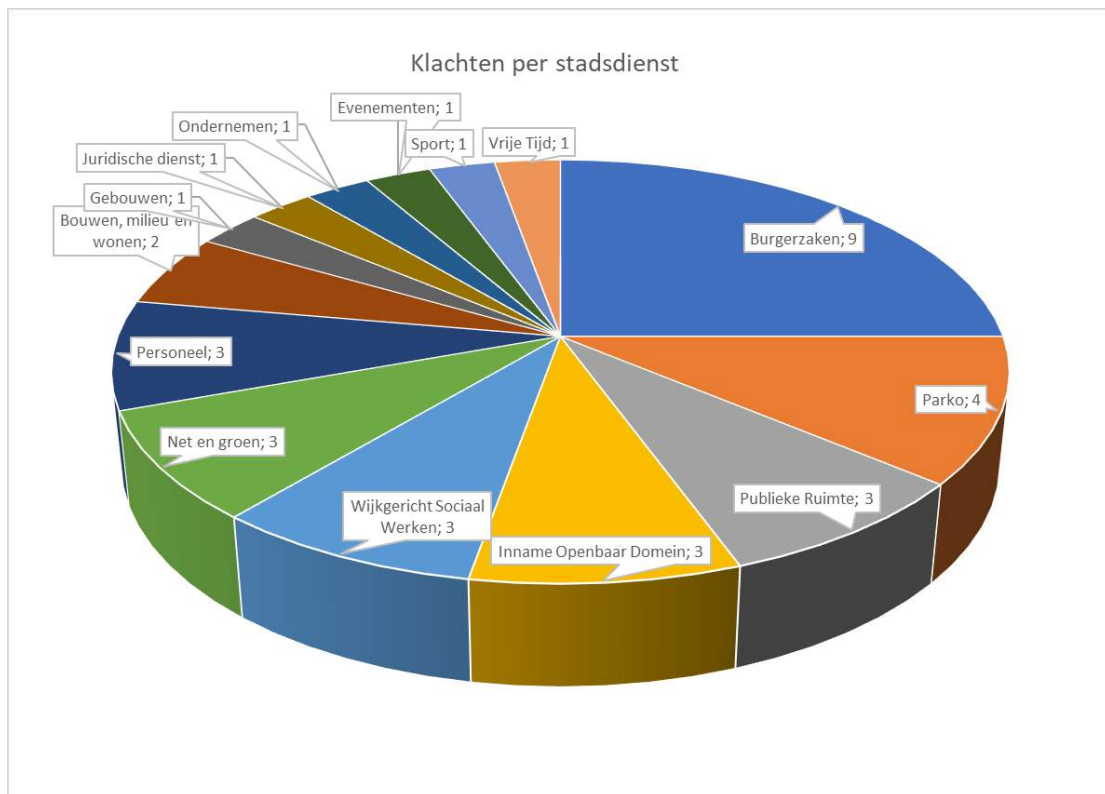
Bron: Topdesk Kortrijk en dossiers interne klachtenbehandelaar

❖ HOE KOMEN KLACHTEN BIJ DE INTERNE KLACHTENBEHANDELAAR TERECHT?

Van de 71 gevallen, werden er 43 doorgestuurd via de Vlaamse ombudsman die rechtstreeks gecontacteerd werd. De overige 28 kwamen rechtstreeks bij de interne ombudsdienst terecht.

Hieruit valt af te leiden dat we nog meer ons meldpunt 1777 dienen te promoten gezien in vele gevallen de klant ook zijn antwoord bij betrokken dienst of zelfs in eerstelijns via 1777 zal kunnen verkrijgen.

3.3 KLACHTEN ONDERVERDEELD PER STADSDIENST



Bron: Topdesk Kortrijk en dossiers interne klachtenbehandelaar

- 9 klachten handelden over de dienstverlening van **Burgerzaken**. Een groot deel van de klachten ging over een lange doorlooptijd van dossiers bij deelteam Burgerlijke Stand. Dit kon vaak uitgeklaard worden door extra toelichting omtrent procedures gezien wetgeving van deze dossiers vaak erg complex kan zijn. Overige klachten waren: niet akkoord met een beslissing, een onvriendelijk contact of taalgebruik aan de balie.
- Er werden 4 meldingen als klacht geregistreerd voor de behandelaarsgroep **Parko**. Dit gaat voornamelijk over betwistingen over naheffingen, service van baliemedewerkers, parkeervergunningen en parkeerzones Shop&Go.
- **Publieke ruimte** behandelde 3 klachten vooral in verband met slechte staat van voetpaden, openbare verlichting en onterechte plaatsing van parkeerverbod.
- **Inname Openbaar Domein** behandelde 3 klachten. Dit ging over een incident omtrent het plaatsen van een stelling, service aan het loket en hinder door werken.
- De collega's van **Wijkgericht Sociaal Werken** behandelden 3 klachten. Onderwerp hiervan was service in een wijkcentrum, uitblijven van uitbetaling leefloon, stopzetten van leefloon.
- 3 klachten werden in 2023 overgemaakt aan **Net en Groen**. De inhoud van deze klachten gaat hoofdzakelijk over het groenonderhoud (bomen en onkruid), rattenplagen, ophaling en identificatie van krengen.
- Er werden 3 meldingen als klacht geregistreerd aan **Personeel**. Dit vooral omtrent selectieprocedures.

- Overige 8 klachten waren bestemd voor diensten zoals Bouwen Milieu Wonen, Gebouwen, Juridische dienst, Ondernemen, Evenementen, Bibliotheek en Sport.

3.4 DE GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD VAN KLACHTEN BIJ DE INTERNE OMBUDSDIENST

De gemiddelde doorlooptijd van een klacht bij de interne ombudsdienst bedroeg **22,86 dagen** in 2023. 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. 1 klacht is nog lopende (klacht van november 2023), verder onderzoek loopt momenteel nog.

4. Actiepunten en verbetervoorstellen voor 2024

1. Communicatie

Dit actiepunt werd reeds geformuleerd voor 2023. Hieraan werd constructief gewerkt. Binnen het traject 'Optimalisatie van het Meldpunt' werden begrippen zoals informatievraag, melding en klacht gedefinieerd. We merken dat dit een positieve impact heeft op registratie in het Meldpunt. We hopen in 2024 het project omtrent optimalisatie verder te mogen zetten om hier nog meer opleiding en richtlijnen aan collega's te kunnen meegeven. Dit om rechtzettingen achterliggend te vermijden.

Daarnaast hopen we ook verder in te zetten op communicatie naar de burger, dit door onze collega's nuttige tips mee te geven omtrent het klantvriendelijk verwerken van meldingen, ook al dient hier een negatieve boodschap gegeven te worden.

We merken dat communicatie in al zijn vormen een enorme impact heeft op de dienstverlening. Duidelijk, tijdig, transparant en omstandig communiceren is een sleutel tot succes (en het vermijden van meldingen en klachten). Niet enkel in rechtstreekse communicatie maar ook met de nodige aandacht voor het gebruik van duidelijke en klare taal op onze websites en sociale media.

Een concreet voorbeeld hiervan zou kunnen zijn dat we met de collega's van burgerzaken op zoek gaan naar het eenvoudiger uitleggen van bepaalde procedures naar de burger toe waardoor verwachtingen in bijvoorbeeld doorlooptijd realistischer kunnen geschetst worden.

2. Iedereen kan omgaan met klachten

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. Er wordt vaak te weinig op zoek gegaan naar de oorzaak, soms schuilt immers een structureel probleem die moet aangepakt worden.

We hopen hier in 2024 verdere aandacht aan te besteden. Dit kan door specifieke opleidingen omtrent omgaan met agressie en andere richtlijnen omtrent communicatieve vaardigheden op te stellen voor onze medewerkers. Met de teamverantwoordelijken kan dan meer op zoek gegaan worden naar de oorzaak van veelvoorkomende klachten en een plan van aanpak om deze in de toekomst trachten te vermijden.

3. Organisatie klachtensysteem

In 2023 werd het cascadesysteem omtrent klachten scherp gesteld en verder uitgewerkt. Ook op onze website werden de nodige pagina's herwerkt om de burger nog meer te informeren waar men terecht kan met meldingen en klachten. Ook aan collega's van achterliggende diensten werd dit verder toegelicht zodat dit correct kan worden toegepast. We merken immers dat er nog te veel meldingen onterecht rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar of Vlaamse ombudsman terechtkomen. In 2024 hopen we hier verder op in te zetten door nog meer te sensibiliseren en steeds meer te verwijzen naar ons Meldpunt 1777 als enige toegangspoort.

Ook proberen we in 2024 een volledig beeld te krijgen op klachtenbehandeling over de ganse organisatie, vb. ook in directie Zorg.

4. Meldingen en klachten worden snel en efficiënt opgevolgd

We willen nog een beter zicht krijgen op de doorlooptijden van meldingen en klachten. Ook de rapportage waardoor opvolging van meldingen en klachten gemakkelijker en doorzichtiger wordt, willen we in 2024 aanpakken. Dit door middel van het project inzake optimalisatie en organisatiebreed gebruik van het Meldpunt waar onder andere het consulteren van het dashboard gestimuleerd wordt.

KLACHTENBEHANDELING – JAARRAPPORT 2023

1. Inleiding

Artikel 302 van het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert.

Verder stipuleert artikel 303 §1 van ditzelfde decreet dat het systeem van klachtenbehandeling voor zowel de gemeente als het OCMW 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. De raad voor maatschappelijk welzijn heeft hetzelfde reglement vastgesteld in zitting van 23 november 2020. Dit reglement sluit aan bij de doelstelling van het lokaal bestuur 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 lokaal bestuur, en het trachten snel en eerlijk afhandelen van klachten van burgers in verband met een door het lokaal bestuur 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. Deze rapporteringsplicht is ook van toepassing voor de raad voor maatschappelijk welzijn.

2. Klachtenrapport

In 2023 werden in totaal 22 klachten geregistreerd.

1 klacht werd via mail ingediend en 21 klachten via het klachtenformulier dat raadpleegbaar is op de gemeentelijke website.

Klacht nr. 1

31 januari 2023 Een inwoner dient klacht in over het vuil dat achtergelaten werd na het afronden van de werken in de Varingstraat. De container die bij aanvang van de werken geplaatst werd op de hoek van de Varingstraat en Braamboslaan werd intussen reeds verwijderd. Het rondslingerende vuil werd niet opgeruimd.

31 januari 2023 Het hoofd van de technische dienst meldt per e-mail aan de inwoner dat de klacht werd overgemaakt aan de aannemer.

Klacht nr. 2

- 31 januari 2023 Een inwoner klaagt over de laattijdige uitbetaling van het leefloon. Hij zou voor de maanden oktober en november 2022 nog geen leefloon ontvangen hebben. De inwoner is in januari 2023 tweemaal langsgeweest bij de OCMW-begeleider. Bij een eerste gesprek zou verteld zijn dat alles in orde was en dat de OCMW-begeleider niet begreep waarom de uitbetalingen nog niet gebeurd waren. Bij een tweede gesprek zou de OCMW-begeleider verteld hebben dat er interne problemen waren met de uitbetalingen en dat het de week erna in orde zou komen.
- 6 februari 2023 De hoofdmaatschappelijk werker verontschuldigt zich per e-mail omdat de inwoner enige tijd in het ongewisse bleef met zijn vraag. Ze meldt dat het een administratieve vergissing betreft die per ongeluk gebeurde. De administratieve vergissing zal worden rechtgezet in het systeem zodat de uitkeringen alsnog zo snel mogelijk worden uitbetaald.

Klacht nr. 3

- 3 april 2023 Een inwoonster dient een klacht in omdat ze geen antwoord ontvangen heeft op haar vraag van 26 september 2023, ingediend via Verko, rond de terbeschikkingstelling van vuilniszakken voor het opruimen van zwerfvuil. Op 14 januari 2023 vroeg betrokkene een update met betrekking tot haar vraag. Ook hierop mocht ze geen antwoord ontvangen.
- 4 april 2023 De inwoonster heeft klacht ingediend bij het Agentschap Binnenlands Bestuur. Het Agentschap Binnenlands Bestuur vraagt per brief alle betrokken besluiten, het dossier, een uitgebreide toelichting en het standpunt van de gemeente op.
- 12 april 2023 De omgevingsambtenaar milieu excuseert zich, per e-mail, voor het laattijdig antwoord. Ze had de eerste e-mail via Verko over het hoofd gezien. De tweede e-mail werd niet opgemerkt omdat deze in de spam van haar mailbox beland was. De omgevingsambtenaar milieu licht verder de procedure tot het verkrijgen van huisvuilzakken toe en dat handschoenen, grijpers en fluovestjes verkregen kunnen worden via mooimakers.be.

Klacht nr. 4

- 6 maart 2023 Een inwoner klaagt over de aarde die achtergebleven is in de greppels bij werken in de Guido Gezellelaan. Er werden glasvezelbuizen aangelegd door de firma Fiberklaar. Door de aarde in de greppels komt bij een regenbui het water op de weg en aan de garage-inritten te staan.
- 6 maart 2023 Het hoofd van de technische dienst verstuurt een e-mail aan de aannemer dat er een melding is binnengekomen dat er heel wat aarde in de greppels achtergebleven is, dit vooral ter hoogte van de huisnummers 31, 33 en 35.

Klacht nr. 5

17 maart 2023 Een inwoner dient klacht in met betrekking tot de werking van de loketten. Ze heeft zich, zonder afspraak, op vrijdagvoormiddag aangemeld aan het loket in het kader van een internationaal rijbewijs. Er zou aan mevrouw gemeld zijn dat ze hiervoor op vrijdag niet kon langskomen omdat de desbetreffende medewerkster niet aanwezig was. Als ze nadien online een afspraak wenste te maken, lukte dit wel op vrijdagvoormiddag. Mevrouw vraagt om dit te verduidelijken.

20 maart 2023 Het afdelingshoofd leven en welzijn licht, per e-mail, toe dat er inderdaad enkel op afspraak gewerkt wordt. Dit staat vermeld op de startpagina van de website alsook op de pagina met betrekking tot het internationaal rijbewijs. Wanneer het mogelijk is dan zal men ook geholpen worden zonder afspraak of plannen de collega's een afspraak in op een minder druk moment. De medewerker die verantwoordelijk is voor de rijbewijzen werkt inderdaad niet op vrijdag. De collega's nemen dan wel bepaalde taken van haar over, waaronder het aanvragen van een internationaal rijbewijs. Er kan dus wel degelijk een afspraak gemaakt worden op vrijdag voor het aanvragen van een internationaal rijbewijs. De collega's hebben de inwoner niet kunnen helpen omdat er geen recente pasfoto's werden meegebracht. Enkel recente pasfoto's, van maximum 6 maanden oud, mogen worden aanvaard. Als de inwoner beschikt over de recente foto's kan ze opnieuw, bij voorkeur op afspraak, langskomen aan het loket.

Klacht nr. 6

23 maart 2023 Een inwoner klaagt over het gebrek aan financiële hulp bij huurachterstal van een sociale woning. Mevrouw is feitelijk samenwonend waardoor haar uitkering en deze van haar partner enorm gezakt zijn. Bijkomend loopt er een collectieve schuldenregeling. Door twee maanden huurachterstal zou er volgens de inwoner een reële kans tot uithuiszetting zijn. Mevrouw heeft zich tot het OCMW gericht met de vraag om deze huurachterstal voor te schieten om deze vervolgens in schijven aan het OCMW te kunnen terugbetalen. Dit zou niet mogelijk zijn. Tot slot kaart de inwoner de samenstelling van het voedselpakket aan en vraagt of ze eventueel voedselbedeling kan krijgen via het OCMW van Merelbeke.

24 maart 2023 De hoofmaatschappelijk werker antwoordt per e-mail dat er een bewijs nodig is dat de sociale dienst van Volkshaard niet akkoord kan gaan met een afbetalingsplan. Door dit bewijs staat OCMW Melle sterker in het aanvragen van bijkomende financiële steun voor de inwoner. Bovendien dient bekeken te worden of de huurachterstal eventueel kan opgenomen worden in de collectieve schuldenregeling. Wat betreft de voedselpakketten is het OCMW afhankelijk van de goederen die verkregen worden van de Voedselbank. Een doorverwijzing naar Merelbeke is niet mogelijk aangezien men inwoner moet zijn van Merelbeke.

Klacht nr. 7

- 26 maart 2023 Een inwonster dient een klacht in omdat haar een voedselpakket zou zijn geweigerd. Bijkomend zou ze te horen gekregen hebben dat ze het deksel op de neus krijgt omdat ze eerder een klacht had ingediend. Ook in verband met de huurdersachterstal uit mevrouw nogmaals haar ongenoegen. Ze vreest nog steeds voor een uithuiszetting.
- 28 maart 2023 De hoofdmaatschappelijk werker antwoordt per e-mail dat mevrouw 20 minuten te laat was op de afspraak voor het verkrijgen van haar voedselpakket. De maatschappelijk werker had 15 minuten extra gewacht. Bij aankomst van de inwonster heeft de maatschappelijk werker beleefd aangegeven dat ze niet meer in de mogelijkheid was om het voedselpakket te verschaffen. De hoofdmaatschappelijk werker vermeldt dat ze weet dat de maatschappelijk werker geen zaken zou vragen aan mensen die niet realiseerbaar zijn. Wat betreft de huurdersachterstal laat de hoofdmaatschappelijk werker weten dat ze nog steeds geen bewijs heeft gekregen van de inwonster dat Volkshaard niet akkoord gaat met een afbetalingsplan. Er is momenteel ook nog geen sprake van een uithuiszetting. In geval van huurachterstal laat de sociale dienst van Volkshaard dit eerst weten aan de hoofdmaatschappelijk werker. Dit is nog niet gebeurd. Huurster is ondertussen ook toegelaten tot de collectieve schuldenregeling. De huurachterstal kan hier perfect in opgenomen worden. De hoofdmaatschappelijk werker zal in overleg gaan met de betrokken maatschappelijk werker wat betreft de vermelding van de eerder ingediende klacht.

Klacht nr. 8

- 11 april 2023 Een inwonster uit haar ongenoegen over de aanhoudende geluidsoverlast op de Brusselsesteenweg. Ze vraagt om actie te ondernemen teneinde de geluidsoverlast te verminderen door o.a. het uitvoeren van geluidsmetingen, het invoeren van beperkingen op het gebruik van motorvoertuigen en het ontwikkelen van een verkeersplan om de hoeveelheid verkeer in de straat te verminderen.
- 18 april 2023 De mobiliteitsambtenaar laat, via e-mail, aan de inwonster weten dat het de intentie is van het gemeentebestuur om de snelheid op de Brusselsesteenweg van 70 km per uur naar 50 km per uur te brengen, dit tot aan de Tuinbouwschool.
- 19 april 2023 Inwonster is blij met de beslissing van het gemeentebestuur en vraagt wanneer dit zal uitgevoerd worden.
- 19 april 2023 De mobiliteitsambtenaar antwoordt dat er zal geprobeerd worden om de snelheidsbeperking van 70 km per uur naar 50 km per uur nog in 2023 in te voeren.

Klacht nr. 9

27 maart 2023 Een vrijwilliger van de Minder Mobielen Centrale dient klacht in omdat hij geen vergoeding heeft ontvangen voor de ritten die hij uitgevoerd heeft op 13 en 14 september 2022. Dit betreft tweemaal een nutteloze rit; desalniettemin wenst de vrijwilliger hiervoor vergoed te worden.

22 juni 2023 De vrijwilliger meldt, per e-mail, dat hij nog geen antwoord mocht ontvangen op de klacht die hij ingediend heeft op 27 maart 2023.

4 juli 2023 De hoofdmaatschappelijk werker antwoordt per e-mail dat aan de financiële dienst zal gevraagd worden om 10 euro over te maken aan de vrijwilliger.

Klacht nr. 10

28 maart 2023 Een inwonster uit, via het klachtenformulier, haar ongenoegen over de opvolging van het dossier met betrekking tot de storting van haar leefloon. Zo zou ze altijd zelf contact moeten opnemen met haar maatschappelijk werker om te vernemen wat de stand van zaken is van haar dossier. Ze vindt dat het de job is van de maatschappelijk werker om in gesprek te gaan met de cliënt en haar op de hoogte te brengen van de genomen acties.

15 mei 2023 De hoofdmaatschappelijk werkster antwoordt, per e-mail, dat sinds het moment dat de inwonster gekend is bij het OCMW, mevrouw haar dossier meer dan 15 keer werd herzien op basis van inkomsten uit tewerkstelling. Elke keer opnieuw werd dezelfde procedure aangewend en werd het leefloon in wacht geplaatst. Dit wordt altijd gedaan om te vermijden dat mensen leefloon moeten terugbetalen en schulden opbouwen. In de maanden dat de inwonster aangaf dat ze het financieel moeilijk had werd destijds een voorschot toegekend in afwachting van de beslissing van het bijzonder comité van de sociale dienst. Deze werkwijze zou dus voldoende moeten gekend zijn bij de inwonster. Desalniettemin zullen mevrouw haar bezorgheden door de hoofdmaatschappelijk werkster verder besproken worden met de maatschappelijk werker en zal de inwonster telkens op de hoogte gebracht worden als haar leefloon in wacht wordt geplaatst.

Klacht nr. 11

15 mei 2023 Een inwonster dient per e-mail klacht in over de warme maaltijden die door de nieuwe traiteur aangeboden worden. Volgens mevrouw hebben de maaltijden geen smaak, zijn de sauzen zeer waterachtig en worden er te weinig groenten aangeboden.

15 mei 2023 De medewerker onthaal van het OCMW stuurt een e-mail aan de inwonster om haar te bedanken voor de opmerkingen en meldt dat de opmerkingen zullen genoteerd worden voor verder gevolg.

Klacht nr. 12

17 mei 2023

Een cliënt van het OCMW dient met betrekking tot zijn geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie een klachtenformulier in met daarin de volgende boodschap: "Men doet beroep op valsheden waardoor een verhaal geschetst wordt dat niet overeenstemt met de werkelijkheid. Andere feiten worden niet waarheidsgetrouw beschreven; ze worden kwalijk aangepast. Ik wens mij hier persoonlijk tegen te verzetten bij de bevoegde instanties."

19 mei 2023

De hoofdmaatschappelijk werker meldt per e-mail dat de klacht zal onderzocht worden.

30 mei 2023

De hoofdmaatschappelijk stuurt een e-mail aan de betrokken inwoner om het standpunt van het OCMW toe te lichten.

Op 24 november 2022 ondertekende de inwoner een geïntegreerd Project voor Maatschappelijk Integratie waarin als doelstelling staat dat de inwoner actief op zoek moet gaan naar werk en hiervan maandelijks de bewijsstukken moet bezorgen aan het OCMW. In het dossier van betrokkene kan geen enkel bewijsstuk hiervan noch een attest van arbeidsongeschiktheid teruggevonden worden. Er werd per brief van 5 mei 2023 gevraagd om deze bewijsstukken voor 1 juni 2023 aan de OCMW-diensten te bezorgen. Bij het niet-indienen van de bewijsstukken wordt klager uitgenodigd om gehoord te worden op het bijzonder comité voor de sociale dienst van 8 juni 2023. De maatschappelijk werker is beëdigd wat betekent dat het sociaal verslag van de maatschappelijk werker aanzien wordt als waarheid. Het is aan de cliënt om het tegendeel te bewijzen. De elementen waarop de maatschappelijk werker zich steunt, komen uit diverse e-mails en dit van verschillende onafhankelijke partners. Er is geen reden waarom de partners zaken anders zouden voorstellen dan ze werkelijk zijn. Ze hebben er geen enkel voordeel bij om de cliënt in een negatief daglicht te stellen.

Klacht nr. 13

30 mei 2023

Een inwoner van de Oude Heirbaan klaagt de erbarmelijke toestand van het wegdek aan, daar waar de Kloosterstraat overgaat in de Oude Heirbaan. Ongeveer twee maanden geleden werden de putten opgevuld, maar de manier waarop was helemaal niet effectief. Na een paar dagen regen zouden er meer putten bijgekomen zijn. De inwoner vraagt of het een optie is om de putten op te vullen met cement, net zoals de putten aan feestzaal Bassin.

23 juni 2023

Het hoofd van de technische dienst antwoordt per e-mail dat de weg op het grondgebied van Melle geasfalteerd is. Vermoedelijk situeren de vaststellingen van de inwoner zich op het grondgebied van Wetteren.

Klacht nr. 14

3 juli 2023

Een inwoner dient, via het klachtenformulier, een klacht in omdat hij niet heeft kunnen deelnemen aan zijn praktijkexamen voor zijn rijbewijs categorie C omdat zijn rijbewijs categorie B reeds drie maanden vervallen was en hij hierover vanuit de gemeente geen melding gekregen heeft. Hij vindt het vreemd dat gemeente

Melle hem begin mei 2023 een voorlopig rijbewijs categorie C afgeleverd heeft. Zijn rijbewijs was toen al een maand vervallen.

5 juli 2023

Het afdelingshoofd leven en welzijn antwoordt per e-mail aan de inwoner dat hij pas in mei 2023 zijn voorlopig rijbewijs categorie C aangevraagd heeft terwijl hij zijn theoretisch examen aflegde in februari 2023. De medewerker die de rijbewijzen behandelt ging er, bij de aanvraag van het voorlopig rijbewijs, van uit dat alles in orde was aangezien er bij het afleggen van een theoretisch examen categorie C een geldig rijbewijs categorie B dient te worden voorgelegd. Op 4 juli 2023 kwam de inwoner reeds langs om zijn rijbewijs categorie B te vernieuwen. Het nieuwe rijbewijs B zal in dezelfde week nog beschikbaar zijn waarna er een nieuwe afspraak kan gemaakt worden voor het afleggen van het praktisch examen.

Klacht nr. 15

10 juli 2023

Een inwoner van de Boterbloemstraat klaagt over geluidshinder afkomstig van vzw Dwarsligger uit de Gontrode Heirweg. De organisatie organiseert op regelmatig basis feestjes op zaterdagmiddag- en avond. De inwoner vraagt of deze feestjes vergund zijn en wat er kan ondernomen worden als deze niet vergund zijn.

12 juli 2023

De deskundige evenementen antwoordt per e-mail dat evenementen die op privéterrein plaatsvinden in principe niet via de gemeente moeten vergund worden. De organisatoren dienen zich uiteraard wel aan de algemene politieverordening te houden. Geluidshinder na 22.00 uur wordt niet toegelaten en beboet. Er is bij de politie reeds een dossier lopende naar aanleiding van de evenementen die door vzw Dwarsligger georganiseerd worden. De politie raadt dan ook aan om de 101 te bellen mocht er zich opnieuw geluidshinder voordoen. Er wordt dan een interventieteam ter plaatse gestuurd om de geluidshinder vast te stellen. Deze vaststelling wordt dan opgenomen in het reeds bestaande dossier.

Klacht nr. 16

31 juli 2023

Een inwoner dient een klacht in met betrekking tot de palen/buizen op het grasplein voor het gemeentehuis. De palen zijn niet aanwezig waardoor de buizen uitsteken en open zijn. De randen van de buizen zijn scherp. Zowel mens als dier kan zich hieraan verwonden. De buizen werden afgeslepen waardoor er geen gevaar tot verwonding meer was.

geen datum

De problematiek met de palen/buizen op het grasplein voor het gemeentehuis werd aangepakt door de technische uitvoeringsdienst.

Klacht nr. 17

18 augustus 2023

Een inwoner van de Merelbekerstraat deelt, via het klachtenformulier, zijn mening over de parkeerplaats die gelegen is voor zijn woning. Er staan voortdurend wagens voor de oprit waardoor hij niet in de mogelijkheid is van of op de oprit te rijden. Als er langs beide kanten wagens geparkeerd staan, is

de doorrit zo smal dat er een gevaarlijke situatie gecreëerd wordt bij het verlaten van de oprit.

- 18 augustus 2023 De mobiliteitsambtenaar antwoordt aan de inwoner dat hij afwezig is tot 1 september 2023, maar dat hij daarna de situatie ter plaatse zal bekijken.
- 15 november 2023 De inwoner informeert naar de stand van zaken.
- 16 november 2023 De mobiliteitsambtenaar antwoordt dat hij ter plaatse is geweest en inderdaad de vaststelling heeft gedaan dat de parkeerders niet ten volle van het parkeervlak durven gebruik maken omdat de burens van nummer 10 met 2 wagens op hun oprit staan en dat dit eigenlijk niet de bedoeling is. Vermoedelijk is de tweede oprit niet vergund. Hij vraagt aan de inwoner om indien mogelijk contact op te nemen met zijn burens. Hierna werd niets meer vernomen van de inwoner.

Klacht nr. 18

- 22 augustus 2023 Huurder dient klacht in omdat hij een boete gekregen heeft omdat zijn parkeerkaart niet geldig zou zijn.
- 4 september 2023 De mobiliteitsambtenaar vraagt aan de inwoner om hem de retributie, nummerplaat of referentie van de boete over te maken zodat hij de nodige info kan verkrijgen bij Cityparking.
- 8 september 2023 De mobiliteitsambtenaar antwoordt aan de inwoner dat zijn parkeerschijf op 10.00 uur stond en dat de boete uitgeschreven is om 12.10 uur.
- 8 september 2023 De inwoner antwoordt dat hij het verkeerd voor had en dat er dus niks aan te doen is.
- 8 september 2023 De mobiliteitsambtenaar antwoordt dat het inderdaad niet altijd duidelijk is wat Cityparking bedoelt met "geen geldig parkeerbewijs".

Klacht nr. 19

- 28 augustus 2023 Een inwonerster meldt via het klachtenformulier dat ze nog steeds geen antwoord heeft gekregen op haar aanvraag met betrekking tot het verkrijgen van een premie voor wasbare luiers.
- 25 januari 2024 De milieuambtenaar heeft op 25 januari 2024 een e-mail gestuurd naar de inwonerster dat ze recht heeft op een premie van 76,12 euro. De financiële dienst werd hiervan eveneens op de hoogte gebracht.

Klacht nr. 20

- 31 augustus 2023 Zie klacht nr. 18. Dezelfde inwoner dient opnieuw klacht in. Hij heeft naar aanleiding van de boete een nieuwe kaart aangekocht, maar die blijkt identiek te zijn aan deze waarover hij reeds beschikt.
Verder afhandeling klacht: zie klacht nr. 18.

Klacht nr. 21

7 september 2023 Inwoner meldt via het klachtenformulier dat de waterpomp op het kerkhof van Gontrode defect is.

8 september 2023 De pomp is niet defect. Er dient, na een lange droge periode, water opgegoten te worden om de pomp terug in werking te stellen. De technische uitvoeringsdienst heeft dit de dag na de klacht uitgevoerd. De inwoner die de klacht indiende werd hiervan mondeling op de hoogte gebracht.

Klacht nr. 22

17 november 2023 Een inwonster is niet tevreden over de baliewerking. Ze probeert reeds geruime tijd de erkenning van haar baby in orde te brengen. Bij een eerste bezoek werd verteld aan mevrouw dat het nog te vroeg was om de erkenning aan te vragen en dat mevrouw en haar partner op een later ogenblik dienden terug te komen. Eind oktober 2023 probeerde ze online een nieuwe afspraak te maken, maar de eerst mogelijke afspraak was pas 3 weken later. Dit lijkt mevrouw heel lang wachten voor een standaardprocedure. Na enkele telefonische pogingen is het uiteindelijk gelukt om een afspraak te krijgen binnen de 14 dagen. Op het moment van de afspraak bleek er opnieuw een probleem te zijn. Mevrouw haar gegevens waren onvindbaar/niet correct. De baliemedewerker kon het probleem niet achterhalen en haar collega zou pas anderhalve week later terug zijn. Mevrouw vindt dit echt geen dienstverlening.

21 november 2023 Het afdelingshoofd leven en welzijn antwoordt aan de inwonster dat de dienst het jammer vindt dat ze ontevreden is over hun dienstverlening. Ze geeft toe dat de medewerker van de burgerlijke stand in verlof was en dat door een tekort aan personeel collega's moeten bijspringen die minder goed op de hoogte zijn van bepaalde dossiers. Daardoor hadden de collega's meer tijd nodig om zich in te werken in het dossier wat niet wegneemt dat iedereen zijn uiterste best doet om iedereen te helpen. Verder geeft ze mee dat het inderdaad een basisprocedure betreft en dat mevrouw zeker op de hoogte ging gebracht worden van zodra het dossier volledig was. De verwerking is ondertussen intern gelukt en de akte van prenatale herkenning ligt klaar aan de balie. Mevrouw hoeft voor het afhalen van deze akte uiteraard geen afspraak te maken.

Jaarverslag

Klachtenbehandeling

2023

Inhoud

Inleiding.....	3
<i>Klachtenbehandeling</i>	3
<i>Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst</i>	3
<i>Rapportage klachtenbehandeling</i>	3
Klachten ontvangen	5
<i>De klachtendienst en –procedure zijn vlot vindbaar</i>	5
<i>De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie</i>	5
<i>Een representatief aantal klachten</i>	6
Klachten behandelen	7
<i>Bemiddeling en oplossingen centraal</i>	7
<i>Samenwerking</i>	7
<i>Tijdige en verstaanbare klachtenbehandeling</i>	7
<i>Doorverwijzing bij ontevredenheid</i>	7
Lessen trekken.....	8
<i>Jaarlijkse rapportage</i>	8
<i>Continue verbetering en professionalisering</i>	8
Analyse klachtenbehandeling 2023	9
<i>Ontvankelijk versus onontvankelijk</i>	9
<i>Kanaal</i>	9
<i>Overzicht per thema en dienst</i>	10
<i>Gemiddeld aantal klachten per maand</i>	11
<i>Gemiddelde doorlooptijd van klachten</i>	12
<i>Klachten toezichthoudende overheid</i>	12
<i>Intradura</i>	12
<i>Dossiers Vlaamse Ombudsman</i>	12
<i>Dossiers Openbaarheid van Besturen</i>	13
Overzicht klachten.....	17

Inleiding

Klachtenbehandeling

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

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

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

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

Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

De Gemeente Opwijk 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 Vlaamse 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 en zal in 2024 worden geïmplementeerd.

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 2023 registreerden we 60 ontvankelijke klachten, 12 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 1 klacht 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
2023	60	12	1	1

Het totaal aantal klachten stijgt in 2023 licht. Door een correctere opvolging van de klachten stromen er bijna 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. Indien de klacht zou voldoen voor burenbemiddeling proberen we dit aan te reiken naar onze burgers. Op deze manier trachten we onderlinge communicatie van burens te verbeteren.

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

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 2023

Ontvankelijk versus onontvankelijk

In 2023 werden 12 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.

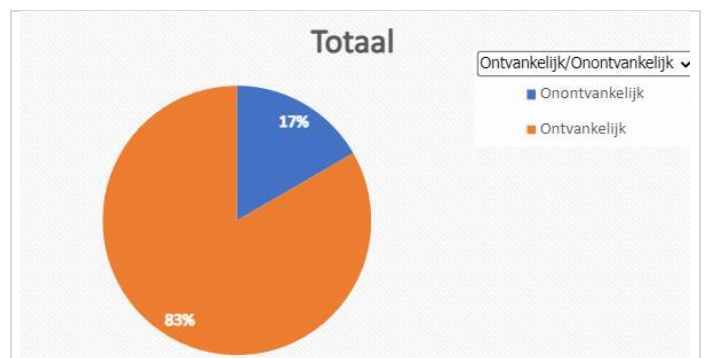
5° gaat over zaken waarbij de klager geen belang kan aantonen.

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.

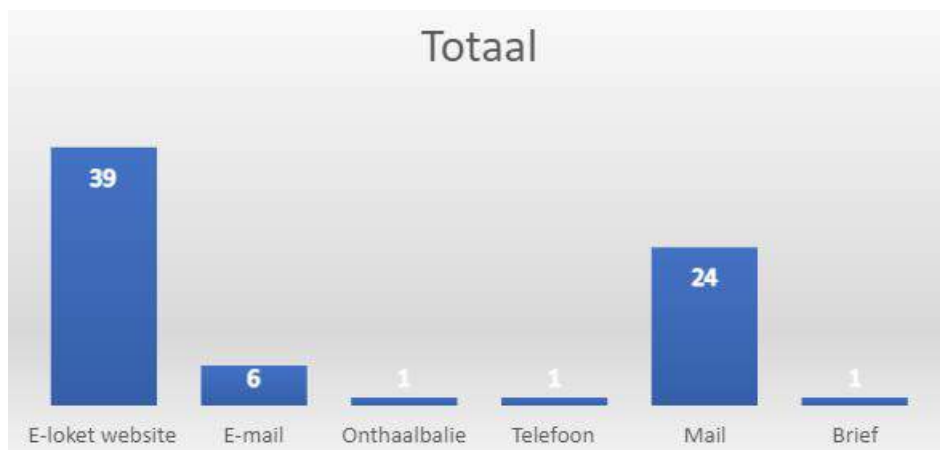
9° niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden.



Kanaal

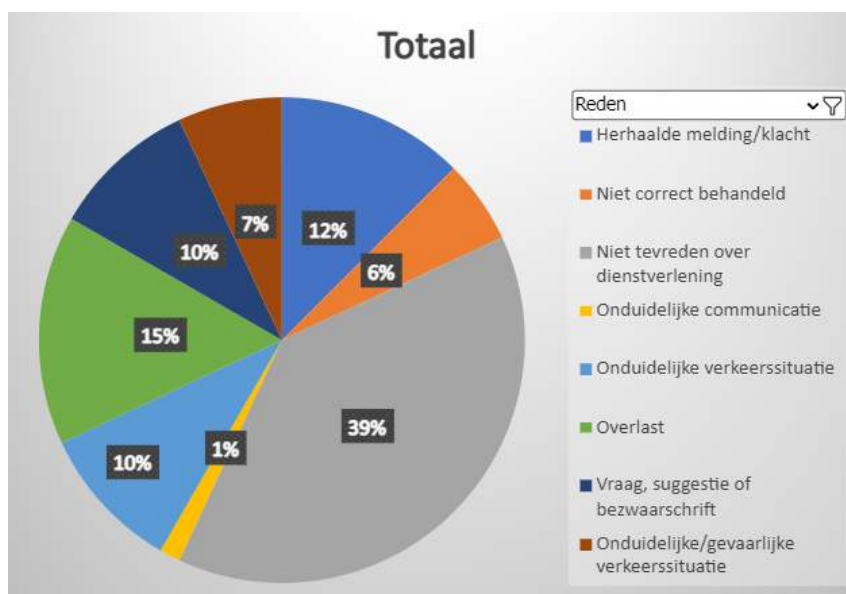
Burgers kunnen een klacht indienen via verschillende kanalen. Het kan schriftelijk, gericht aan het college van burgermeester en schepenen of het vast bureau (Ringlaan 20), via een e-formulier op de website, via Facebook/Hoplr, via het e-mailadres klachten@opwijk.be of mondeling aan een van de loketten.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

Het merendeel van de klachten gebeurt in 2023 via het e-loket en ook via e-mail weten de burgers ons te bereiken. De andere mogelijkheden zien we in mindere mate terug komen.

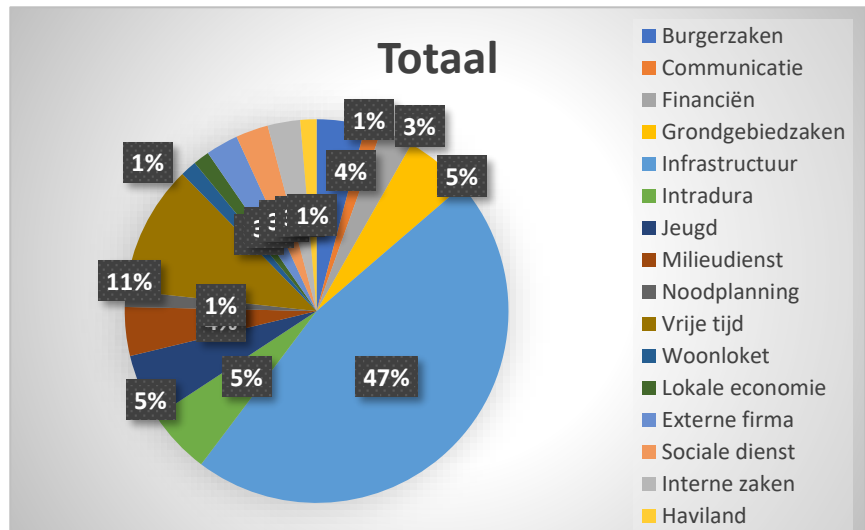


Overzicht per thema en dienst

Het merendeel van de klachten, namelijk 39%, betrof ontevredenheid over de dienstverlening (slechte staat van de wegen, verstopte rioolputjes, onvoldoende of niet tijdig onderhoud van grasperken ...). Dit is een lichte stijging t.o.v. 2022. Overlast (15%) komt op de tweede plaats. Dit is een lichte daling t.o.v. 2022. Het betreft hier zowel algemene overlast, geluidsoverlast als overlast op publieke plaatsen zoals het skatepark of het park.



Op de derde plaats (12%) staan de herhaalde meldingen en klachten. Dit is een daling t.o.v. 2022. Het bestuur was zich in 2022 bewust van de achterstand in de meldingen die werd opgelopen door het personeelstekort op de dienst Ruimte. Daarom werd in 2021 een externe consultant van Mondea ingeschakeld om de uitvoeringsdienst te optimaliseren en indien nodig te herstructureren. We stelden in 2022 een significante daling vast van het aantal klachten bij de dienst infrastructuur: van 55 klachten naar 31 klachten. Deze trend zet zich voort in



2023 waar we gaan naar 9 herhaalde klachten/meldingen. De dienst infrastructuur krijgt 34 klachten te verwerken in 2023. Deze dienst is ook het vaakst bevraagd qua opdrachten en dienen hun werkschema strikt op te volgen waardoor sommige opdrachten een langere duurtijd bedragen dan de burger wenst.

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 er in 2023 een lichte daling is t.o.v. 2022. We gaan van 12% in 2022 naar 10% in 2023 van de klachten die handelde over onduidelijke of gevaarlijke verkeerssituaties.

Ongeveer 6% van de klagers voelde zich niet correct behandeld door onze diensten en/of medewerkers. Dat is een stijging t.o.v. het vorige jaar. Toen bedroeg deze categorie 3%.

Gemiddeld aantal klachten per maand

Maandelijks worden er gemiddeld 5 ontvankelijke klachten ingediend. We noteren pieken in juni en september. In december hadden we geen ontvankelijke klachten en de maanden februari en oktober scoren het laagst.

Gemiddelde doorlooptijd van klachten

Een klacht had in 2023 gemiddeld 20 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. Vanaf 2024 zullen we de termijn om te antwoorden vermelden zodat de interne diensten een duidelijke datum hebben om te antwoorden.

Klachten toezichthoudende overheid

In 2023 werd er 1 klacht behandeld door het Agentschap Binnenlands Bestuur. Op 26 december 2023 ontving ABB een klacht omtrent de verkeershinder die de afsluiting van de overweg in de Bolstraat zou teweegbrengen. Melder besluit dat deze beslissing een enorme impact zal teweegbrengen op de verkeerssituatie in de wijk en dat het gaat om een autonome beslissing van het lokaal bestuur en Infrabel. Melder vraagt aan het ABB om deze beslissing terug te schroeven.

Wij bezorgen de nodige documentatie inzake dit dossier aan het ABB. Op 1 februari 2024 ontvangen we het antwoord van het ABB inzake dit dossier. ABB beslist dat ze in dit dossier niet kunnen tussen komen aangezien ze niet bevoegd zijn om tussen te komen in beslissingen vanuit Infrabel. Ze besluiten wel – en hebben dit ook aan de melder overgemaakt – dat het bestuur de verschillende mogelijkheden voor de sluiting van de overwegen onderzocht heeft. De burgers werden geïnformeerd en hadden de mogelijkheid om vragen te stellen en bezwaren te formuleren.

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-blijvenstaan>. Deze klachten hebben meestal betrekking op vuilniszakken die niet opgehaald werden. We merken op dat er regelmatig meldingen/klachten zijn omtrent het niet-ophalen van de vuilniszakken. Vanuit Intradura raden ze de burger aan om de zakken terug binnen te nemen en twee weken later terug aan te bieden wat op weerstand van de burger stuit.

Dossiers Vlaamse Ombudsman

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

Dossiers Openbaarheid van Besturen

We ontvingen in 2023, 29 aanvragen voor openbaarheid van besturen. Het overzicht kan hieronder worden teruggevonden. Deze gegevens werden aan de vorige klachtenrapporten niet toegevoegd maar de dienst Informatiebeheer beslist dat deze gegevens ook een meerwaarde zijn voor dit rapport. Wanneer burgers extra inzage vragen in bepaalde dossiers, moeten wij dit als organisatie in kaart brengen. Op die manier kunnen we onze communicatie naar de burgers verbeteren en op termijn het aantal klachten laten dalen.

NR.	Datum registratie	Eventuele datum verduidelijking verzoek	Omschrijving document(en)	Korte inhoud beslissing °ingewilligd °geweigerd °gedeeltelijke inwilliging	Datum beslissing	Datum inzage/afschrift/uitleg	Eventuele opmerkingen
2023/01	12.01.2023		Er wordt inzage gevraagd betreffende het collegepunt omtrent '25 2023_CBS_00028 Verenigde Opwijkse Wielclub - Afspraken gemeentelijke ondersteuning wielervedstijd Brussel-Opwijk - Goedkeuring'.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	12.01.2023	12.01.2023	-
2023/02	19.01.2023		Er werd een geboorteakte opgevraagd voor opmaak stamboom.	De aanvrager ontvangt de geboorteakte via mail.	23.01.2023	23.01.2023	
2023/03	26.01.2023		Er wordt een kopie van de bezwaarschriften opgevraagd.	De aanvrager ontvangt de vijf bezwaarschriften via mail.	3.02.2023	3.02.2023	
2023/04	2.02.2023		Er wordt een kopie van de ingediende bezwaarschriften opgevraagd.	De aanvrager heeft de bezwaarschriften via mail ontvangen.	3.02.2022	3.02.2022	
2023/05	17.02.2023		Er wordt een kopie van de notulen gevraagd betreffende de aanstelling van een raadslid in de Politieraad. (2019-2024).	De aanvrager heeft de notulen opgevraagd betreffende de aanstelling van bij de Politieraad. De aanvragen heeft deze per mail ontvangen.	22.03.2023	22.03.2023	
2023/06	22.03.2023		Er wordt een kopie gevraagd van de vergunning voor de woning gelegen te Opwijk met inbegrip van het inplantingsplan.	De aanvrager heeft de opgevraagde documenten per mail ontvangen.	24.03.2023	24.03.2023	
2023/07	22.03.2023	16.06.23	Er wordt gevraagd om ontwerpbesluiten online te raadplegen vóór elke gemeenteraad + toelichting /bijlagen; Bijkomende info gevraagd op 06/06/23: De bedoeling is om na te gaan welke steden en gemeenten de ontwerpbesluiten nog voor de gemeenteraad online publiceren (dus naast de agenda).	De aanvrager heeft de info per mail ontvangen. De aanvrager heeft een tweede mail ontvangen met info op de bijkomende vraag.	24.03.2023	24.03.2023 + 06.06.23	Er werd een tweede mail verstuurd op 6 juni 2023: Wij publiceren op voorhand enkel de dagorde. Dit voldoet aan de richtlijnen van de publicatieplicht van Vlaanderen.
2023/08	02.06.23		Er wordt gevraagd om het dossier van de gemeenteraad van 23 mei 2023 met volgende referentie dossier nr 2023GR00092 - trage wegen 46 en 78 te komen inkijken.	De aanvrager is het dossier komen inkijken op 30 mei 2023.	30.05.23	30.05.23	

2023/09	6.06.2023		In het kader van zijn onderzoek wil hij nagaan in hoeverre de noden van mensen met een beperkte mobiliteit thans worden meegenomen wanneer lokale overheden samenwerken met private aanbieders van micromobiliteit, deelauto's en ride-hailing*. Om die reden wenst hij een afschrift te vragen van: <ul style="list-style-type: none"> • eventuele reglementen die wij hebben en die het gebruik van deze mobiliteitsvormen in onze gemeente reguleren, bv. door in een vergunningsplicht te voorzien; • eventuele lopende contracten (overheidsopdrachten, concessies,...) met private aanbieders van deze vormen van mobiliteit. 	De aanvrager heeft de nodige informatie via mail op 6 juni 2023 ontvangen. De aanvrager heeft op 22 juni de nodige informatie ontvangen op zijn tweede mail.	6.06.23	6.06.23+ 22.06.23	Er werd een tweede mail verstuurd op 22 juni 2023 betreffende micromobiliteit: er is er momenteel geen in onze gemeente.
2023/10	12.06.23		Er wordt gevraagd om pdf's over te maken via mail betreffende punt Foksveldtunnel.	De aanvrager heeft de documenten ontvangen per mail op 12 juni 2023.	12.06.23	12.06.23	
2023/11	09.06.23	12.06.23/21.06.23	Er wordt via brief op 12 juni inzage gevraagd in het dossier Vetweyde. Melder wilt dit dossier bespreken op de gemeenteraad. We hebben op 21 juni een 2de aanvraag ontvangen via mail en per brief. Melder stelt zijn kandidatuur voor de gemeenteraadscommissie. Hierop werd door Wnd Alg Dir Christel Ringoot per mail op 4 aug een antwoord gegeven.	Er kan geen gevolg worden gegeven aan beide vragen. Zijn 2de aanvraag wordt onderzocht	09.06.23	12.06.23+13.06.23+21.06.23+4.0	Wnd alg Dir heeft op 4/08 een mail gestuurd met een link We-Tranfer voor inkijk dossier en uitleg over samenstelling van de commissie.
2023/12	25.03.23	22.06.23	Er wordt een afschrift van de collegebeslissing gevraagd betreffende de werken van The Last Mile en bijkomende informatie over deze werken. Er wordt een 2de mail aangaande een beroepsprocedure via de dienst Beroepsinstantie Openbaarheid van Bestuur ingediend.	Er werd op 11 april 2023 een antwoord gegeven op de mail. Op 30 juni 2023 werd een mail met alle gevraagde informatie alsook de collegebeslissing verstuurd. Op 4 juli werd een derde mail verstuurd ivm beroepsprocedure, de nodige informatie werd overgemaakt.	11.04.23	11.04.23+30.06.23+04.07.23	Er werd een tweede mail verstuurd op 30 juni 2023 in verband met een beroepsprocedure.
2023/13	26.07.2023		Er wordt via mail het besluit van het gemeentebestuur opgevraagd m.b.t. het bezwaarschrift Bezwaar /202350 OMV_2023010878 - Omgevingsvergunning Kloosterstraat dat werd ingediend.	Er werd op 27.07.2023 een mail gestuurd aan de aanvrager: De beslissing van het college van burgemeester en schepenen inzake de aanvraag van een omgevingsvergunning te Opwijk, zal u eerstdaags worden bezorgd via post. Zoals deze ochtend telefonisch meegedeeld liggen de stukken momenteel ter ondertekening door burgemeester en algemeen directeur.	27.07.2023		
2023/14	5.09.2023		Er werd door de aanvrager via mail inzage gevraagd in het dossier, notulen enz.	Er werd op 20.10.23 een mail gestuurd aan de aanvrager: In zitting van 10.08.2020 werd, met betrekking tot uw vraag, het volgende beslist: "Toegang tot de openbare weg - kruispunt Neerveldstr Merelweg-Kappelleweg: meetstaat van Van Lembergen die intussen werd goedgekeurd en gefactureerd voor het uitvoeren van het gedeeltelijk verhard van het bewuste plantvak. De raming bedroeg € 1.316, de bijkomende paaltjes rechtvaardigen de meerkost (zie bijlage). Het college wenst de duidelijke boodschap mee te geven dat er geen verdere acties zullen ondernomen worden en hierover geen verdere communicatie moet gevoerd worden met de diensten of het college." Deze beslissing werd toen door onze medewerker van het lokaal bestuur aan u meegedeeld (weliswaar met opgave van de verkeerde collegedatum). Er werd geen dossier aangemaakt aangezien het schepencollege hier een duidelijke stelling over heeft ingenomen. 13 april 2023 werd nogmaals een brief aan u gericht (zie bijlage) om mee te delen dat het college bij de eerder genomen beslissing blijft. Dezelfde brief werd ook aan de eigenaars van de betrokken percelen gestuurd aangezien wij niet weten welke pachters/loonwerkers de verschillende percelen bewerken. Wij hebben ook nooit een vraag gekregen van de loonwerkers of collega landbouwers waarvan sprake. Het college wenst hierover geen communicatie	20.10.23	20.10.23	

				meer voeren. Bijgevolg moeten we jou meedelen dat dit punt zal worden afgesloten.		
2023/15	01.09.23		Er werd door de aanvrager via voicemail bericht gevraagd naar de tijdelijke sluiting van een onderneming	Er werd op 1 september een mail gestuurd aan de aanvrager: Naar aanleiding van een controle in het kader van bestuurlijke handhaving op 24/6/2023 door commissaris van de PZ AMOW en naar aanleiding van een brandpreventiecontrole op 7/8/2023 door de brandweer ZVBW, heeft burgemeester Inez De Coninck in zitting van 31/8/2023 beslist om de betrokken uitbating (tijdelijk) te sluiten. De sluiting gaat in vanaf het moment dat deze beslissing is betekend aan de uitbater, vandaag dus. In bijlage het betreffende burgemeesterbesluit, het brandveiligheidsattest C en het brandpreventieverslag terzake.	1.09.23	1.09.23
2023/16	7.10.2023	3	Er werd een geboorteakte opgevraagd voor opmaak stamboom.	De aanvrager ontvangt de geboorteakte via mail.	12.10.23	12.10.23
2023/17	23.10.12		Er werd inzage gevraagd in het punt 2023_CBS_01622 - Vetweyde - Projectformule - Voorstel projectformule voor ontwerp en bouw van de Vetweyde site - Goedkeuring.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	16.10.23	
2023/18	10.11.23		Er werd inzage gevraagd in het punt 2023_CBS_01726 - Communicatiekanalen - Aanpassing bestaand communicatiekanaal Facebook en opstarten nieuw communicatiekanaal e-mailnieuwsbrieven - Brainstorming Het college van burgemeester en schepenen keurt de aanpassing van het communicatiekanaal Facebook en de opstart van een nieuw communicatiekanaal e-mailnieuwsbrieven goed op positief advies van het MAT.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	14.11.23	
2023/19	14.11.23		Er werd inzage gevraagd in het punt 2023_CBS_01761 Cultuur met Pit - Betwisting huur- en tariefreglement - Goedkeuring Goedgekeurd Het college van burgemeester en schepenen neemt kennis van het schrijven van Cultuur met Pit naar aanleiding van de huur van de Kersenpit tijdens Mazenzele kermis.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	15.11.23	
2023/20	23.11.23		Er werd een geboorteakte opgevraagd voor opmaak stamboom.	De aanvrager ontvangt de geboorteakte via mail.	23.11.23	

2023/21	23.11.23		Er werd inzage gevraagd in het collegepunt 2023_CBS_01762 - Herbestemmen Sint-Paulussite - Definitief ontwerp voor de tijdelijke inrichting van de Sint-Paulussite – Goedkeuring.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	23.11.23		
2023/22	24.11.23		Er werd inzage gevraagd in het collegepunt 2023_CBS_01723 - Verbouwing Hof ten Hemelrijk - Weigering subsidie - Kennisneming	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	24.11.23		
2023/23	27.11.23		Er werd inzage gevraagd in het collegepunt 2023_CBS_01833 - Trage Wegen - Stopzetting samenwerkingsovereenkomst Haviland ter ondersteuning van het Trage Wegenplan - Goedkeuring	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	29.11.23		
2023/24	23.11.23		Er wordt inzage met (digitale) kopie van de beslissing (met bijlagen) betreffende de aanvraag voor een omgevingsvergunning voor zwemspa, te 1745 Opwijk gevraagd.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	29.11.23		
2023/25	1.12.23		Er wordt inzage gevraagd in het punt "Mazenzele, Sint-Pieterskerk - Opdracht 1: restauratie van het interieur - INFR_2023_027".	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	7.12.23		
2023/26	5.12.23		Er worden voor punt RUP Woonuitbreidingsgebied (WUG) naar open ruimte volgende documenten - Het advies van de Gecoro en - De definitief vastgestelde versie van het RUP (toelichtingsnota, voorschriften en plannen) opgevraagd.	Aanvrager ontvangt de informatie via mail.	12.12.23		
2023/27	12.12.23		Er werd inzage gevraagd in dossier 2022_CBS_01849 - Basketballclub BC Opwijk - Problematiek gebrek sportinfrastructuur - Goedkeuring12/12/2023.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	12.12.23		
2023/28	13.12.23		Er werd inzage gevraagd in dossier 2023_CBS_01616 - VVVKB Heiveld - Overlegmoment nieuwe lokalen VVVKB Heiveld 10 oktober 2023 - Kennisneming.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	14.12.24		
2023/29	14.12.23		Er werd inzage gevraagd in dossier 2023_CBS_01790 - Vetweyde - Selectieleidraad - Selectieleidraad voor het aanstellen van een bouwteam - Goedkeuring	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	19.12.23		

Overzicht klachten

Nr	Datum in	Kanaal	Reden	Korte omschrijving (geanonimiseerd)	Opgevolgd door	Definitief antwoord (geanonimiseerd)	Ontvankelijk?
1	18/01/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder heeft een klacht omtrent het ophalen van snoeihout.	Intradura	Werd op 07/02/2023 gevraagd aan melder of het snoeihout werd opgehaald. Dit was in orde gebracht door de externe firma.	Onontvankelijk
2	5/01/2023	Onthaalbalie	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder gaf aan dat er geen suikervrije dranken voorzien werden op gemeentelijke festiviteiten.	Communicatie	I.v.m. de suikervrije dranken werd dit opnieuw onder de aandacht gebracht van onze diensthoofden. Er is expliciet de vraag gesteld om hiermee rekening te houden en steeds één suikervrij alternatief te voorzien: dit was reeds het geval op de personeelsnieuwjaarsreceptie (cola zero), maar inderdaad blijkt niet op de winterhappening en de infoavond.	Ontvankelijk

3	3/02/2023	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Melder wenst overlast van parking Borchtsite en met name het skatepark aan te kaarten. Er zouden hangjongeren zijn, er worden piratenbommen afgeschoten, overlast muziek, vuurtjes stoken,...	Vrije tijd	<p>Allereerst wil ik mij excuseren dat je nu pas een reactie van mij mag ontvangen. Ik was een reactie aan jou volledig uit het oog verloren.</p> <p>Dit wil echter niet zeggen dat we jouw melding niet ter harte hebben genomen. Na jouw melding werd onmiddellijk ook contact opgenomen met de politiezone AMOW. Deze hebben daarop opnieuw extra controle gezet aan de Borchtsite/skatepark door hun nachtploeg. Dit betekent niet dat de politie zelf permanent aanwezig is, echter wel dat dit mee opgenomen wordt tijdens de nachtshift en algemene controlemomenten. Zij passeren dan op regelmatige basis langsheen deze zone. Ook onze gemeenschapsdiensten nemen het park en skatepark mee op in hun zone en zullen preventief jongeren aanspreken als ze respectloos gedrag opmerken.</p> <p>Daarnaast hebben we paaltjes aangekocht om de zone aan de fietsenstalling af te sluiten. Dat auto's daar parkeren vormt een gevaar voor de mensen die met de fiets het padje nemen. Tevens bemoeilijkt dit het parkeren voor fietsers. Deze paaltjes zullen in de loop van de maand maart geplaatst worden.</p> <p>Je vroeg ook naar de stand van zaken in het cameradossier. Jammer genoeg moet ik jou dat verschuldigd blijven. Dit dossier wordt door de politiezone, onze dienst infrastructuur en nutsmaatschappijen opgevolgd. Echter ligt dit dossier momenteel stil bij de nutsmaatschappijen ivf antennes die geplaatst moeten worden. Onze dienst infrastructuur doet er alles aan om hierin spoedig voortgang te verkrijgen.</p> <p>We zijn er ons van bewust dat bovenstaande maatregelen de geluidsoverlast niet zal wegnemen, doch hopen verminderen. Ik wil je vragen om blijvend meldingen door te geven, zowel aan onze diensten als aan de politie. Enkel zo kunnen we het gedrag van jongeren bijsturen, de nachtrust van onze bewoners bewaken en de veiligheid aan ons park opvolgen.</p>	Ontvankelijk
4	20/01/2023	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Melder wenst de staat van het fietspad te Nijverseel aan te kaarten. Er zouden al mensen met de fiets gevallen zijn.	Infrastructuur	<p>Onze toezichter der werken is dit reeds komen bekijken en heeft het herstel van de fietspaden opgenomen in de planning voor uitvoering door de aannemer.</p> <p>De aannemer kan de werken echter pas uitvoeren tegen de zomerperiode.</p> <p>Onze eigen mensen zullen de ergste putten reeds komen wegwerken in afwachting van herstel door de aannemer.</p>	Ontvankelijk

5	20/01/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst de algemene toestand van de KMO zone "De Vlaamse Staak" aan te geven. Strooidiensten komen niet langs, opvang van water wordt niet onderhouden, toegang ontsiert door groot reclamebord, aanduiding van de straatnaam is onvoldoende en het onderhoud van het openbaar groen is onvoldoende.	Lokale economie	Wij hebben uw klacht over het onderhoud van de bedrijvzone Vlaamse Staak goed ontvangen en terdege onderzocht. Bedankt om ons dat als alerte en betrokken eigenaar te melden, zodat we ook snel en doeltreffend kunnen handelen. De gemeentedienst Infrastructuur, die voor het onderhoud van de publieke ruimte instaat, koppelde volgende antwoorden terug op uw vragen: 1. De Vlaamse Staak is inmiddels mee opgenomen in het gemeentelijk strooiplan. 2. Het onderhoud van de buffergrachten is uitbesteed aan een derde partner, Riopact, met wie we een 2-jaarlijks maai-beheerplan hebben afgesproken. 3. Er werd een vergunning afgeleverd voor het plaatsen van een totem of zuil aan de ingang van de bedrijvzone. Zodra deze geplaatst is, zal het publiciteitsbord verdwijnen en zal meteen ook de straatnaam duidelijker worden. 4. Het straatnaambord zelf staat zoals het hoort, zo blijkt uit een controle ter plaatse. 5. Het groenonderhoud is ook uitbesteed aan een derde partner, Krinkels, die normaal gezien 2x/jaar aan het werk is. Maar naar aanleiding van uw vraag zal die frequentie worden verhoogd. Wij hopen hiermee uw ongenoegen te kunnen wegnemen. Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben, of mocht toch niet het gewenste gevolg gegeven worden, laat het ons zeker weten.	Ontvankelijk
6	8/02/2023	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Melder heeft al enkele malen gemaïld naar dienst X en krijgt geen antwoord.	Financiën	Dit betreft de jaarlijkse algemene belasting van de gemeente Opwijk. Iedereen die op 1 januari ingeschreven is in het bevolkingsregister van de gemeente Opwijk dient deze belasting te betalen. Na 2 aanmaningen werd het dossier overgemaakt aan de deurwaarder. De verdere afhandeling dient via de deurwaarder te gebeuren.	Ontvankelijk
7	18/01/2023	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Melder wil het probleem van de verzakking van een beek nogmaals aankaarten. Na 2 jaar is er nog geen oplossing.	Infrastructuur	Antwoord niet geweten. Is een externe dienst die bevraged is hierover.	Onontvankelijk
8	22/03/2023	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder geeft aan dat hij niet correct geïnformeerd is geweest omtrent de diepte van de riolering.	Infrastructuur	Er werd blijkbaar geen reactie vanuit de gemeente gestuurd op de klachtenmail, ondertussen werd de riolering aangepast. Wij vermoeden dat de bouwheer en zijn aannemer op eigen houtje de wetgeving hebben nagelezen en tot inkeer zijn gekomen.	Ontvankelijk

9	20/03/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder maakt een melding over het feit dat hij niet akkoord is met de geplaatste borden voor het veegmachine. Melder heeft gebeld met werknemer en is niet akkoord met de uitleg van de werknemer.	Infrastructuur	Er zijn inderdaad (verbodsborden) borden in een gedeelte van de Heirbaan geplaatst op 20-03-2023, en dit om de periodieke veegwerken te kunnen uitvoeren. Wij proberen hierbij zo weinig mogelijk overlast te veroorzaken, maar het onderhoud van de wegen moet nu eenmaal gebeuren. Betreft het laattijdig plaatsen van deze verbodsborden: De wet verplicht ons deze borden minstens 48 uren op voorhand te plaatsen wat in deze ook het geval was. Wanneer er op het moment van het parkeerverbod alsnog voertuigen in de weg zouden staan dan heeft het bestuur het recht om deze voertuigen te laten takelen of een GAS-boete op te maken. In het geval een bewoner toevallig op reis zou zijn en zijn/haar voertuig wordt getakeld of hij/zij wordt beboet, dan zal de burger in kwestie dit moeten kunnen aantonen dat hij/zij daadwerkelijk gedurende een bepaalde periode niet thuis was.	Ontvankelijk
10	27/03/2023	E-loket website	Overlast	Melder wenst geluidsoverlast van discotheek Flight 90 aan te kaarten. Alsook geeft de discotheek overlast van verkeerd geparkeerde auto's.	Vrije tijd	Wij hebben uw melding van de hinder die u hebt ervaren in de nacht van 25 op 26 maart 2023 goed ontvangen en intussen ook onderzocht. Wij noteren 2 soorten klachten: 1. Geluidsoverlast 2. Parkeeroverlast Wat de geluidsoverlast betreft, moeten we eerst uitsluiten of het gaat over lawaai uit de discotheek zelf. Wat weinig waarschijnlijk is gezien de afstand tot de bewoning en de isolatie van de zaal. Wellicht hebt u het over de geluidsoverlast veroorzaakt door vertrekkende klanten van de zaak? Dat hebben ons namelijk al meerdere omwonenden gemeld. Probleem is dat de Flight 90 hier weinig impact op heeft. De uitbaters bewaken met securitypersoneel en parkeerwachters de in- en uitgang van de zaak alsook de parking. Bovendien zou ook telkens 1 persoon security specifiek in de Doortstraat rondlopen om daar vandalisme en nachtlawaai te voorkomen. De overlast die u meldt, situeert zich op het openbaar domein waar enkel de politie de openbare orde en veiligheid kan handhaven. We weten dat het voor een kleine politiezone als AMOW niet evident is om elk weekend een patrouille ter plaatse te sturen. Wij als lokaal bestuur zullen de politie vragen om de komende weken toch controles uit te voeren en foutparkeerders te beboeten. We zullen ook vragen om de komende weekendnachten specifiek de geluidsoverlast in de ochtenduren te komen vaststellen. Wij koppelen uiteraard ook terug naar de uitbater van Flight 90, die overigens geheel in orde is zowel qua omgevingsvergunning als qua uitbatingvergunning. Aarzel zeker niet om ons in de toekomst de ervaren overlast te melden zodat we dit samen met de politie en de uitbater van kortbij kunnen opvolgen. Wij hopen dat de overlast op korte termijn aanzienlijk verbetert en uiteindelijk geheel wordt opgelost.	Ontvankelijk

11	30/03/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder geeft aan dat de borden, die een parkeerverbod aangeven voor carnaval, onnodig in zijn straat geplaatst zijn.	Infrastructuur	Onze mensen voeren uit wat in de politieverordening gevraagd wordt. Op deze manier is het nog eens extra benadrukt dat er zeker niet mag geparkeerd worden.	Ontvankelijk
12	27/03/2023	E-loket website	Onduidelijke verkeerssituatie	Melder wenst aan te geven dat de verkeerslichten aan de Fabrikstraat niet juist zijn afgesteld.	Externe firma	De regeling/afstelling van de verkeerslichten laten wij uitvoeren door een externe firma, wij hebben uw mailtje aan hen doorgestuurd met de vaag om dit zo snel mogelijk na te kijken en aan te passen.	Onontvankelijk
13	25/03/2023	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder heeft vragen omtrent de werken in Opwijk van The Last Miles. Hij wenst hierop een antwoord te ontvangen.	Grondgebiedzaken	Wij hebben je klacht i.v.m. de werken van The Last Mile goed ontvangen. The Last Mile is inderdaad in opdracht van het gemeentebestuur werken aan het uitvoeren. Het is de bedoeling om de interconnectiviteit tussen onze gebouwen te realiseren. Hiervoor werd een overheidsopdracht uitgeschreven en deze werd toegekend aan The Last Mile. In bijlage vind je de gevraagde beslissing van het college (om commerciële redenen werden de bedragen geschrapt uit de beslissing). Er is onderscheid tussen de werken van Fiberklaar en The Last Mile want Fiberklaar profileert zich naar de burgers. Daarom werd in het Infoblad hierover communicatie opgenomen. Bij The Last Mile zijn het enkel de burgers langs het tracé (om onze gebouwen te verbinden) die in aanmerking komen. We wilden de communicatie niet onnodig ingewikkeld maken naar alle burgers want de meesten zullen niet kunnen kiezen tussen Fiberklaar of The Last Mile. The Last Mile heeft ondertussen zelf met jou al contact opgenomen en hopelijk kunnen jullie donderdag de best mogelijke werkwijze vinden voor het aanleggen van de toekomstige kabellijn.	Ontvankelijk
14	28/03/2023	E-loket website	Onduidelijke verkeerssituatie	Melder wenst een verkeerssituatie aan te kaarten die gevaarlijke situaties oplevert en reeds materiële schade heeft aangericht.	Infrastructuur	Wij betreuren ten eerste dat jouw wagen al meermaals beschadigd werd op de openbare weg. Door de beperkte breedte van de straat zijn er weinig mogelijkheden om een vlotte doorstroming van het verkeer te garanderen. Omdat het (vracht-)verkeer naar de bedrijfsunits enkel kan ontsluiten via de Fabrikstraat, blijkt het nu dat de parkeerplaats net voor jouw woning inplanten toch geen goed idee was. Wij stellen dan ook voor om de parkeerplaats voor mindervalide te verplaatsen naar de parkeerstrook +/- 15m verder, ter hoogte van het vrij liggend perceel. Hierdoor wordt de zone waar het verkeer mekaar kan kruisen opnieuw langer. We hopen dat hierdoor het verkeer terug veiliger te laten verlopen. Voor meer info kan je steeds contact opnemen met de dienst infrastructuur.	Ontvankelijk

15	29/03/2023	E-loket website	Onduidelijke verkeerssituatie	Melder wenst een verkeerssituatie aan te kaarten die gevaarlijke situaties oplevert.	Infrastructuur	Het klopt dat vrachtwagens eigenlijk niet in de Bunderstraat of het laatste deel van de Heirbaan moeten rijden. De signalisatie naar het bedrijf staat op de aangewezen route voldoende aangeduid. Dit werd vroeger zo afgesproken met het bedrijf. We vrezen echter dat er nog teveel bestuurders op GPS-rijden en geen acht slaan op de verkeersborden. De dient infrastructuur neemt opnieuw contact op met het bedrijf om aan te dringen, zowel bij hun eigen chauffeurs als bij de leveranciers, om de aangewezen route vanaf Nieuwstraat via Averbekstraat – Heirbaan te gebruiken. Je mag de dienst infrastructuur op de hoogte houden als blijkt dat de situatie niet verbeterd.	Ontvankelijk
16	3/04/2023	E-mail	Overlast	Melder wenst overlast van de carnaval (lawaaï) te melden.	Vrije tijd	Voor het carnavalsfeest van zondag 2 april werd aan vzw De Gatspoëters de nodige vergunning tot gebruik van elektronisch versterkte muziek met een geluidsniveau van maximaal 95 dB(A)LAeq 15 min afgeleverd. Deze vergunning gold zowel voor de opstelling van de carnavalstoet op Heiveld van 10.00 uur tot 15.00 uur als de openluchtfuif na de stoet op de markt van 19.00 uur tot 01.00 uur. Het einduur werd afgesproken op het veiligheidsoverleg in aanwezigheid van de organisatoren, het college van burgemeester en schepenen, de gemeentediensten en de veiligheidsdiensten (politie, brandweer...). Volgens afspraak werd het geluidsniveau permanent gemeten door middel van een klasse 2-geluidsmeter. Uit de meetresultaten blijkt dat tussen 20.00 uur en 01.00 uur 15 pieken zaten boven de maximumdrempel, voor een totale duurtijd van 24 minuten. Die overschrijdingen koppelen we zeker terug naar De Gatspoëters en sowieso komt de geluidshinder ook ter sprake tijdens de evaluatievergadering van aanstaande maandag 17 april. Bedankt om ons de ervaren hinder te melden. Op basis daarvan kunnen we concreet evalueren en daar waar nodig bijsturen naar volgend jaar toe.	Ontvankelijk
17	3/04/2023	Mail	Onduidelijke verkeerssituatie	Melder wenst een onveilige verkeerssituatie aan te kaarten tijdens carnaval.	Vrije tijd	Wij wensen jou te bedanken voor je melding van de verkeerssituatie op de Esp tijdens carnaval. De betrokken diensten zijn geïnformeerd en zullen hier verdere actie ondernemen. Aanstaande maandag zullen wij jouw suggestie meenemen naar de evaluatievergadering rond carnaval. Op deze vergadering is ook de verkeersdienst van de politie aanwezig. Op deze vergadering zullen alle verbeterpunten in een evaluatieverslag gegoten worden dat als basis dienst voor het veiligheidsoverleg van volgend jaar. We hopen jou hiermee voldoende te informeren.	Ontvankelijk
18	5/04/2023	Mail	Onduidelijke verkeerssituatie	Melder geeft aan dat paaltjes in de straat steeds omver gereden worden en er niet snel genoeg nieuwe paaltjes geplaatst worden.	Infrastructuur	Antwoord ontvangen van betrokken dienst: klachtencoördinator, dit is misschien al eerder gemeld 2 jaar terug dan beschouwen wij dit niet als herhaalde melding. Ik heb melder al bericht gestuurd eerder deze week.	Ontvankelijk

19	19/04/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst aan te kaarten dat een brief van de dienst burgerzaken lang onderweg is geweest en hierdoor te laat bij de burger aankomt.	Burgerzaken	Deze oproepingsbrief werd inderdaad opgemaakt op 4 april, waardoor er automatisch in het Remmiconsjabloon van deze brief vermeld staat om je 20 dagen later naar dienst burgerzaken te begeven. Deze brief maken we op +/- 2 maanden vooraleer, in dit geval kids ID, vervalt zodat burger voldoende tijd heeft om langs te komen. Kids-ID is geen wettelijke verplichting, en dus zouden we deze brieven ook niet moeten opsturen, maar om te voorkomen dat burger te laat merkt dat deze vervallen is en dan last minute nog moet langskomen voor verlof, hebben we beslist dit toch te doen, uit dienstverleningsprincipe. In dit geval vervalt de kids-ID pas op 24/6 en heeft burger dus zeker nog geruime tijd. Het bizarre in het hele verhaal is de postdatum, want gezien de brief werd aangemaakt op dinsdag 4/4, heeft onze medewerker deze in het slechtste geval pas op 6/4 (want woensdag werkt ze niet) aan onthaal bezorgd. Hier komt dagelijks de post langs, dus is deze brief zeker op 7/4 meegenomen. Om de één of andere reden heeft de post er dus van maximum 7/4 tem 18/4, met poststempel op 14/4??? over gedaan om de brief te bezorgen. Er was natuurlijk het Paasweekend, maar dit lijkt me niet een valabel excuus. Klachtencoördinator belde naar post om te weten wanneer exact poststempel wordt geplaatst, maar dit moesten ze navragen ...Aan de postbedeling kunnen we jammer genoeg niets doen. Klachtencoördinator neemt dit wel op met het diensthoofd om dit alleszins te melden binnen het postcontract dat loopt. Hiernaast hebben we ook aan Remmicon gevraagd in welke mate we de standaardjablonen van de brieven zouden kunnen aanpassen, zodat de communicatie naar de burger niet zo "dwingend" is om binnen de 20 dagen te komen, wetende dat we deze brieven +/- 2 maanden voor vervaldag opsturen, om zeker te zijn dat ze "op tijd" toekomen.	Ontvankelijk
20	1/03/2023	Mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder geeft aan dat er bij het buurtfeest een deel van de burenen niet aanwezig was waardoor de inrichters niet voldoen aan de regels om de cheque te ontvangen.	Vrije tijd	<p>Eerst en vooral wil ik je bedanken voor jouw melding over het buurtfeest te Doortstraat.</p> <p>Het maakt ons alert om steeds onze werking verder te optimaliseren.</p> <p>Wanneer een buurt een buurtfeest wenst te organiseren, dienen zij hiertoe een aanvraag te doen. Het reglement geeft duidelijk weer dat minimaal 20 gezinnen moeten deelnemen en dat de aanvraag moet gebeuren door twee buurtbewoners. Op basis van de aanvraag waren zij voor ons in orde om in aanmerking te komen voor een feestcheque.</p> <p>De uitbetaling van 200 euro is tot op heden nog niet gebeurd, daar alle bewijsdocumenten nog moeten binnengebracht worden.</p> <p>Dit wordt steeds grondig gecontroleerd.</p> <p>Normaliter -als er meer dan één buurtcomité is per straat- geeft het buurtcomité aan voor welke huisnummers hij het buurtfeest organiseert.</p> <p>In het andere geval lijkt het ons evident dat de gehele straat wordt uitgenodigd.</p> <p>In dit geval werden geen specifieke huisnummers doorgegeven en gingen we ervan uit dat dit de gehele straat betrof.</p> <p>Door jouw melding zullen we het volgende wijzigen aan ons aanvraagformulier: Verplicht veld waarbij men moet aanvinken of het over heel de straat gaat al dan niet specifiek deel met ingave van de huisnummers.</p>	Ontvankelijk

21	22/04/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder krijgt het aanslagbiljet voor de gemeentebelasting nog op het oud adres, wat volgens hen niet kan. Melder wenst graag een antwoord op zijn vraag hoe dit kan gebeuren.	Financiën	Bij het drukken van de aanslagbiljetten is er blijkbaar een probleem geweest met de doorbevraging in het rijksregister. Indien U wenst, sturen wij U alsnog een nieuw aanslagbiljet op met het nieuw adres.	Ontvankelijk
22	25/04/2023	E-loket website	Overlast	Melder wenst verkeerdelijk parkeren voor hun poort te melden. Dit zou herhaaldelijk gebeuren en komen door de parkeerplaatsen die door de gemeente zijn geschrapt.	Infrastructuur	Het gemeentebestuur besliste in 2020 om de straat in te richten als "schoolstraat" omdat het veelvuldig fout parkeren voor problemen bleef zorgen. Het verbaliseren van de overtreders was slechts een beperkte oplossing. De politie kon niet dagdagelijks aanwezig zijn in de straat om dit op te volgen. Het principe van schoolstraat is er gekomen in overleg met politie en schooldirectie. Ondertussen werden er gemeenschapswachten aangesteld die een oogje in het zeil houden op het naleven van de regels in de "schoolstraat". Er werd hen reeds doorgegeven dat zij niet alleen de toegang tot de straat dienen te controleren, maar dat zij ook het foutparkeren moeten vaststellen. In 2021 keurde het gemeentebestuur een nieuw parkeerbeleidsplan goed, met invoering van blauwe zones en bewonerskaarten. Het is onze intentie om dit plan te evalueren door een oproep te doen naar de ervaringen, opmerkingen, goede en minder goede punten in het beleidsplan, enz.... De oproep zal na de verlofperiode (vermoedelijk september) gelanceerd worden. Jullie straat en een deel van de straat van de school werden niet opgenomen in dit plan. Dit belet echter niet dat ook jullie ervaring mee telt bij het evalueren van het beleidsplan. Wij hopen in de toekomst op een constructieve wijze te kunnen samenwerken en oplossingen aan te bieden waar iedereen zich kan in vinden.	Ontvankelijk
23	25/04/2023	mail	Herhaalde melding/klacht	Melder wenst door te geven dat zijn adres niet meer juist staat in het kadaster, na aanpassing van de straatnaam.	Noodplanning	Wij vinden het jammer dat de adreswijziging niet vlot is verlopen en wensen ons hiervoor te excuseren. Er is één en ander misgelopen in de adrestoepassing van digitaal Vlaanderen, dit is intussen rechtgezet. Hiermee zouden alle door jou aangehaalde problemen van de baan moeten zijn. Klachten worden behandeld door de klachtencoördinator en komen niet voor op de gemeenteraad.	Ontvankelijk

24	25/04/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Meneer wenst de communicatie van 2 diensten aan te kaarten. Volgens hem zijn deze te traag en afdoende informatief.	Burgerzaken	Burgers met een rijbewijs dat werd uitgegeven in het buitenland die op de openbare weg willen rijden met een motorvoertuig moeten dat document omwisselen tegen een Belgisch rijbewijs terwijl het nog geldig is. De procedure en de voorwaarden variëren in functie van de al dan niet bestaande akkoorden tussen de landen. Een vervangend document kan en mag echter niet worden afgeleverd. De termijn om een rijbewijs om te wisselen kan variëren in functie van de al dan niet bestaande akkoorden tussen de landen, de al dan niet verstreken geldigheid van het rijbewijs, duur van het echtheidsonderzoek en de eventuele back-log van de desbetreffende diensten. De wachttijden lopen op tot minstens 6 maanden. Bij de aanvraag van de omwisseling werd dit vermeld alsook telefonisch in de maand januari, alsook het feit dat er geen vervangend document kan en mag worden afgeleverd. In bijlage kan u alvast de volledige omwisselingsprocedure terugvinden ter info. Wij kunnen u alvast bevestigen dat het positief advies werd ontvangen voor de omwisseling, de aanvraag reeds werd voltooid en dat uw Belgisch rijbewijs deze week nog geleverd wordt. U wordt door ons op de hoogte gesteld vanaf wanneer u uw rijbewijs mag komen ophalen. Dit kan zonder afspraak, aan de balie. U hoeft enkel uw Nederlands rijbewijs in te leveren en zal uw Belgisch rijbewijs in ruil ontvangen. Alvast onze verontschuldiging voor de onduidelijke communicatie.	Ontvankelijk
25	4/05/2023	E-loket website	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder wenst te melden dat leerkrachten alcoholische dranken nuttigen tijdens de werkuren. Op een moment dat ze toezicht moeten houden op kinderen.	Jeugd	Wij hebben jouw klacht in goede orde ontvangen. Op donderdag 4 mei vond de MEGA dag plaats, de afsluitende activiteit voor het preventieproject MEGA dat gedurende het schooljaar werd georganiseerd door de gemeentelijke jeugddienst in samenwerking met de politie en het jongerenadviescentrum. In deze dag werd een vrij speelmoment opgenomen dat plaatsvond in het park Hof Ten Hemelrijk. Tijdens dit moment was er steeds actief toezicht op de leerlingen, dit door de deskundige jeugd- en doelgroepenbeleid en leerkrachten. Er was een beurtrol waardoor leerkrachten ook een vrij moment hadden waarin zij op het terras hun lunch konden nuttigen. Indien er tijdens dit moment alcohol zou genuttigd zijn, is dit onaanvaardbaar. De deskundige jeugd- en doelgroepenbeleid zal dit meenemen naar de evaluatie die op korte termijn zal uitgevoerd worden.	Ontvankelijk
26	8/05/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder heeft initieel problemen met zijn buur. Er staat veel vuil en melder ontvangt de brieven die eigenlijk voor de buur bedoeld zijn.	Milieudienst	Brief op 12 mei: onze excuses voor het verkeerdelijk verzenden van de aanmaningsbrief. De kadastrale informatie die ons beschikbaar wordt gesteld is niet correct, hierdoor is het verkeerde adres aangeschreven. Het was absoluut onze bedoeling niet om de hele problematiek verder op te rakelen. De juiste personen op het juiste adres, op basis van de bevolkingsgegevens en (niet) kadastraal werden intussen aangeschreven en het dossier wordt verder opgevolgd door alle betrokken diensten. Wij hopen dat de aangehaalde problemen spoedig een oplossing zullen krijgen. Antwoord op 23/12/2022 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 email ook overgemaakt aan de milieudienst, in verband met de problematiek van het zwerfvuil die u aanhaalt. Indien er nog vragen zijn, zal de politie of iemand van onze dienst jullie contacteren.	Ontvankelijk

27	7/05/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Meneer wil de initiatieven i.v.m. tegelwippen aankaarten. Hij is niet akkoord met de werking van de gemeente t.o.v. de Wijngaardstraat.	Infrastructuur	Over het stedenbouwkundig luik kunnen wij u het volgende meegeven: De woning waarin u woont is een zonevreemde woning (behoorlijk vergund in 1975 – gebouwd in 1976), dus net voor het gewestplan van 7 maart 1977. Dit gewestplan bracht jouw eigendom onder binnen agrarische gebieden. De woning werd op dat moment “zonevreemd” en valt daardoor onder andere voorschriften/regels dan de woningen binnen woongebied met landelijk karakter enkele meters verder in de straat.	Ontvankelijk
28	26/04/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst problemen met de riolering voor zijn woning aan te kaarten. Hij geeft aan dat er hierdoor verzakkingen komen voor zijn deur.	Infrastructuur	Wij hebben uw mailtje overgemaakt aan onze rioolbeheerder met de vraag om het probleem te herbekijken, meer kunnen wij voorlopig niet doen. Dat de straat in klinkers is uitgevoerd en niet in asfalt maakt in dit geval geen verschil. Wanneer er zich problemen voordoen aan de riolering dan kan je evengoed een verzakking krijgen in het asfalt. Wij raden je aan om, in geval van schade aan uw eigendom, sowieso contact te nemen met je verzekeringsmaatschappij, zij zullen zich in contact stellen met de gemeente om eventuele schade te regelen. Aanvullend antwoord 06/06/2023: Gisteren is de aannemer in opdracht van De Watergroep +/- een m ² klinkers komen opbreken om de ondergrond te kunnen nakijken om op die manier te kunnen nagaan wat de verzakking veroorzaakt. Men heeft vastgesteld dat de laatste herstelling niet werd uitgevoerd zoals het hoort, er is geen breuk in de riolering maar de ondergrond werd niet voldoende verdicht. De aannemer zal de volledige zone opnieuw heraanleggen. Een juiste timing hebben we momenteel nog niet. Van zodra we meer nieuws hebben brengen wij jou hiervan op de hoogte.	Ontvankelijk
29	30/05/2023	Mail	Overlast	Melder wenst te melden dat hij tijdens de rommelmarkt niet naar buiten kan.	Vrije tijd	Vooreerst bedankt om ons dit te melden. U maakt een heel terechte opmerking. De rommelmarkt moet net als alle andere evenementen op het openbaar domein aan een aantal (veiligheids)voorschriften voldoen. Een vrije doorgang voor voetgangers en uiteraard de hulpdiensten is een belangrijke regel. Als omwonende bent u inderdaad beperkt in uw bewegingen, maar het moet absoluut mogelijk zijn om te voet uw eigen woning te verlaten en te betreden. We koppelen uw opmerking officieel terug aan het Opwijkse Rommelmarktencomité. Ik geef nog mee dat er tijdens de kermisweek rommelmarkten zijn gepland op dinsdag 27/6 in de Marktstraat en de Processiestraat en op zondag 2/7 op de parking van het Hof ten Hemelrijk. De maandelijkse rommelmarkten in de Marktstraat en de Processiestraat zijn verder nog gepland op 30/7, 27/8 en 24/9. Mocht u nog dergelijke situaties zien tijdens de volgende edities, laat zeker niet na ze ons te melden zodat we op het einde van het seizoen een gefundeerde evaluatie kunnen maken met het ORC.	Ontvankelijk

30	6/06/2023	E-loket website	Onduidelijke verkeerssituatie	Melder wenst aan te geven dat aannemer zijn materiaal op parkeerplaatsen voor personen met een handicap plaatst.	Infrastructuur	Bedankt voor je klacht over het innemen van de parkeerplaatsen voor personen met een handicap, door de aannemer. Een collega heeft dit reeds gaan bespreken met betrokken aannemer die het materiaal zo spoedig mogelijk zal verwijderen.	Ontvankelijk
31	5/06/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst de behandeling van haar tuchtdossier aan te klagen. Melder is niet correct behandeld en niet tijdig op de hoogte gebracht.	Jeugd	Wij hebben uw klacht daterend van 3 juni ll goed ontvangen betreffende uw preventieve schorsing. Zoals u reeds werd meegedeeld wordt uw dossier behandeld door onze raadsman en verloopt de communicatie via deze persoon. Op 7 juni werd een aangetekend schrijven naar u gericht ; deze brief met bijlagen werd u ook via mail overgemaakt op 8 juni 2023.	Ontvankelijk
32	12/06/2023	E-loket website	Onduidelijke verkeerssituatie	Melder wenst een gevaarlijke verkeerssituatie aan te kaarten in de buurt van zijn woning.	Infrastructuur	Wij hebben uw melding goed ontvangen en bespreken dit op onze periodiek overleg met de verkeersdienst. Aan de snelheidsproblemen kunnen wij inderdaad weinig verhelpen. Automobilisten moeten zich aan de snelheidsbeperkingen en wegcode houden maar doen dit duidelijk niet. Wij kunnen aan de politiediensten vragen om meer toezicht te houden of snelheidscontroles te houden. Wat de geluidsoverlast ter hoogte van uw woning betreft, in augustus gaan we het wegdek van de Steenweg op Aalst vernieuwen, dan zal de geluidsoverlast ter hoogte van uw woning waarschijnlijk opgelost zijn.	Ontvankelijk
33	15/06/2023	Mail	Niet correct behandeld	Melder wenst aan te geven dat haar gegevens onrechtmatig vrij gegeven zijn aan haar buurvrouw, doen iemand van de gemeente.	Sociale dienst	We hebben jouw e-mail van 14 juni ll. goed ontvangen. Na onderzoek is gebleken dat er geen persoonlijke gegevens van jou doorgegeven werden. De betrokken medewerkster heeft geen toegang gehad tot de vertrouwelijke gegevens die volgens jou gelekt zouden zijn. Deze medewerkster kent je buurvrouw goed. Zij heeft haar afgeraden om een lening toe te staan wanneer iemand geen lening kan bekomen via de bank. Het ging om een algemeen advies: iemand krijgt geen lening bij de bank wanneer hij op de zogenaamde zwarte lijst staat (bv. door betalingsachterstand voor andere kredieten of een collectieve schuldenregeling). Dit betekent meestal dat de solvabiliteit van die persoon in gedrang is. Iemand een lening toekennen wanneer de bank niet bereid is om een lening toe te staan, houdt dan ook een risico in. We hebben begrepen dat je buurvrouw het advies van de medewerkster gevolgd is. Hieruit heb jij afgeleid dat vertrouwelijke informatie over jou werd doorgegeven. Dat is echter niet gebeurd. Jouw klacht werd geregistreerd in ons GDPR Incidentenregister.	Ontvankelijk

34	27/05/2023	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Bewoners uit de buurt melden dat er overlast is door de aanleg van het Bunderplein.	Infrastructuur	<p>De voorbije weken ontvingen wij heel wat meldingen en klachten over allerlei vormen van overlast over het vernieuwde Bunderplein. Daar wil het gemeentebestuur dringend iets aan doen. De werken aan de nieuwe groene rustplek zijn al goed gevorderd. De grondwerken zijn uitgevoerd, de speelheuvels en wadi zijn gecreëerd. Het wandelpad verbindt de woonwijk met de Leirekensroute en zit- en picknickbanken verhogen de gebruiksvriendelijkheid. De kinderen krijgen heel wat meer speelplezier. Ook de grassen, kruiden en bloemen zijn ingezaaid en de struiken en bomen geplant. Het bosplantgoed is voorlopig eerder een hoop stokjes in wat aarde. De nieuwe bomen vallen vooral op door de boomsteunen. Het Bunderplein transformeert zich van een grasplein naar een voedselwoestijn voor fauna en flora. Over het natuurlijk ontwerp met een nieuw beheerplan wordt binnenkort gecommuniceerd. Maar er is ook minder goed nieuws. Het nog niet afgewerkte Bunderplein zorgt voor veel zichtbare overlast. De klachten gaan concreet over het achterlaten van afval en zwerfvuil op de grond en op de zitbank, sluikestorten, nachtlawaai, het gebruiken van jonge bomen als boksbal waardoor ze afsterven, het afbreken van nieuwe bomen, het vertrappelen van de bloemenweiden, het ongeoorloofd betreden van de pas ingezaaide grasperken en paden, stenen en bordjes die in de wadi werden gegooid, het beschadigen van de nieuwe voetweg, het niet respecteren van de afgebakende zones ...</p> <p>Het gemeentebestuur kijkt met grote droefheid en ergernis aan tegen deze intrieste feiten. De natuur is er in volle opbouw. Elke vorm van schade en vandalisme zorgt voor vertraging van het beheerplan en uitstel van de definitieve afwerking van het Bunderplein.</p> <p>Volgende maatregelen worden met onmiddellijke ingang genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extra controles door politiepatrouilles (interventie) én wijkagenten. • Extra controles door de gemeenschapswachten. • De voorlopig geplaatste restafvalbakken worden vervangen door vaste exemplaren. <p>Dank voor je medewerking en betrokkenheid om van het Bunderplein een plek in harmonie en evenwicht te maken, waar het aangenaam vertoeven zal zijn. Niet alleen voor de vogels en de insecten, maar ook voor alle buurtbewoners.</p> <p>Aarzel niet om bij elke vorm van overlast of vandalisme contact op te nemen met de politiediensten: T 02 452 50 05 of T 101 (dringend).</p>	Ontvankelijk
----	------------	-----------------	--------------------------	---	----------------	---	--------------

35	9/06/2023	Mail	Overlast	Melder wenst geluidsoverlast van pompen van een werf te melden alsook de vrees van watertekort.	Infrastructuur	Bedankt voor u melding omtrent de overlast betreffende lawaai/watertekort in de jouw straat. Ik heb dit met de betrokken dienst overlopen en kan u volgende zaken meegeven: <ul style="list-style-type: none"> • Geluidsoverlast: betrokken aannemer is aangesproken door de gemeenschapswachters en ging hier rekening mee houden, wat betreft de vrachtwagens 's morgens vroeg. Mocht je nog geluidsoverlast ondervinden, mag je steeds de politie verwittigen. • (Water) pomp: onze milieuambtenaar heeft de eigenaar hieromtrent aangesproken omdat er na geluidsmetingen werd bevestigd dat het lawaai van de pomp te hoog lag. De pomp is vervangen door een nieuwer exemplaar waarvan het geluid zou voldoen aan de voorwaarden. Het water dat door de pomp wordt opgepompt mag je, als burger, gebruiken om je planten verder te bewateren. 	Ontvankelijk
36	9/06/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst moeilijk begaanbaar pad te melden.	Infrastructuur	De voetweg werd op 5 en 6 juli 2023 terug begaanbaar gemaakt door de putten en bulten weg te werken.	Ontvankelijk
37	14/06/2023	E-loket website	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wenst een gevaarlijke verkeerssituatie aan te kaarten in de buurt van zijn woning.	Infrastructuur	Nanovestraat maakt inderdaad deel uit van de ring rond Opwijk wat betekent dat dit een verbindingsweg is met vooral doorgaand verkeer. De maatregelen die kunnen genomen worden om de snelheid te remmen zijn dan ook beperkt. Er werd in het verleden reeds meermaals een snelheidsregistratiebordje geplaatst wat wel effect heeft op de snelheid die er gereden wordt. Omdat gewinning het effect beïnvloed worden deze bordjes regelmatig verplaatst. Bij de volgende verplaatsing zal er terug een bordje in de Nanovestraat geplaatst worden. We zijn ons bewust dat de situatie ter hoogte van de bepaalde nummers niet ideaal is en willen deze in de toekomst ook herbekijken zodat de veiligheid voor de fietsers verbeterd.	Ontvankelijk
38	25/06/2023	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Melder wenst de verkeersdrempel en de bijkomende overlast hiervan aan te kaarten.	Infrastructuur	De verkeersdrempel in de Oude Pastoriedreef voldoet aan de wettelijke bepaling voor verkeersplateau's. Door de werken in het centrum is de Borchtsite voor de marktkramers enkel toegankelijk via de Oude Pastoriedreef. De Kattestraat is geen optie voor de marktwagens. Zodra de Singel opnieuw toegankelijk is, wordt de wekelijkse markt opnieuw in Singel en Marktstraat opgesteld. Het werfverkeer in de Oude Pastoriedreef is onvermijdelijk door de verschillende bouwwerven die hier in uitvoering zijn. Ook dit verkeer moet door de Oude Pastoriedreef rijden, er is geen andere mogelijkheid. De snelheid in de Oude Pastoriedreef is beperkt tot 30 km/u. We proberen te sensibiliseren door de aannemers hierop te wijzen. We beseffen dat werfverkeer hinder veroorzaakt, vooral ter hoogte van het verkeerplateau. Toch willen we vragen op begrip te mogen rekenen voor het ongemak. Wanneer je merkt dat er effectief schade aan de woning ontstaat, kan je best aan de hand van foto's (voor en na de schade) jouw verzekering contacteren. Zij zullen de schade onderzoeken en de gemeente hierover contacteren.	Ontvankelijk

39	28/06/2023	E-loket website	Niet correct behandeld	Melder wenst te melden dat er een onterechte behandeling is geweest (door een werknemer) toen zij bij de Sociale Kruidenier was.	Sociale dienst	De maatschappelijk werkers hebben verschillende keren contact proberen opnemen met sociaal cliënt om dit te bespreken. Via mail, telefoon en door aan huis te gaan. Wij kunnen sociaal cliënt niet bereiken.	Onontvankelijk
40	27/06/2023	E-loket website	Overlast	Melder wenst overlast van geur en rookhinder te melden.	Milieudienst	De collega's van de milieudienst zijn langs geweest bij betrokkene. Er werd hen enkele maatregelen opgelegd binnen de mogelijkheden van de milieuhandhaving. Graag willen we jou nog de raad geven om via de politie overtredingen vast te leggen. Op heterdaad betrappen is voor onze milieudienst niet zo gemakkelijk.	Ontvankelijk
41	28/06/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst aan te klagen dat er geen gevolg is aan een aanvraag van openbaarheid van bestuur.	Interne zaken	U verwijst in uw mail naar een mail van 25 mei 2023 maar wij hebben enkel op 25 maart 2023 een mail ontvangen. Op 28 maart hebben wij de volgende mail verstuurd + de beslissing in bijlage: Wij hebben je klacht i.v.m. de werken van The Last Mile goed ontvangen. The Last Mile is inderdaad in opdracht van het gemeentebestuur werken aan het uitvoeren. Het is de bedoeling om de interconnectiviteit tussen onze gebouwen te realiseren. Hiervoor werd een overheidsopdracht uitgeschreven en deze werd toegekend aan The Last Mile. In bijlage vind je de gevraagde beslissing van het college (om commerciële redenen werden de bedragen geschrapt uit de beslissing). Er is onderscheid tussen de werken van Fiberklaar en The Last Mile want Fiberklaar profileert zich naar de burgers. Daarom werd in het Infoblad hierover communicatie opgenomen. Bij The Last Mile zijn het enkel de burgers langs het tracé (om onze gebouwen te verbinden) die in aanmerking komen. We wilden de communicatie niet onnodig ingewikkeld maken naar alle burgers want de meesten zullen niet kunnen kiezen tussen Fiberklaar of The Last Mile. The Last Mile heeft ondertussen zelf met jou al contact opgenomen en hopelijk kunnen jullie donderdag de best mogelijke werkwijze vinden voor het aanleggen van de toekomstige kabellijn. Aangezien volgens ons de toekenning van het bestek impliceert dat deze firma ook de kabels plaatst, dachten wij hiermee reeds tegemoet te zijn gekomen aan zijn vraag. Ik hoor graag van u wat we moeten doen indien ons bovenstaand antwoord volgens u ontoereikend is.	Ontvankelijk

42	28/06/2023	Mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder gaat niet akkoord met de boete die ze ontvangen heeft van Haviland, alsook dat de gemeente hierin niet zou kunnen tussenkomen.	Haviland	De betrokken dienst heeft laten weten met Haviland contact te zullen opnemen over deze situatie. Wanneer zij een antwoord ontvangen van de Sanctionerend ambtenaar zullen ze dit aan ons overmaken en brengen we jou op de hoogte. We willen er wel op wijzen dat de boete vermoedelijk betaald moet worden aangezien er wel degelijk een overtreding begaan is, los van het feit waarom de bewonerskaart vergeten is. De bewonerskaart of parkeerschijf moet steeds zichtbaar in de wagen liggen. Op 16 juni werd er reeds een beslissingsbrief opgemaakt, waarin aan melder een administratieve sanctie werd opgelegd. Deze brief werd aangetekend verzonden. Daarbij werd jouw stelling gevolgd: "De bewonerskaart (of parkeerschijf) moet zichtbaar in de wagen liggen wat hier duidelijk niet het geval was." Volgens onze gegevens werd de eerste aangetekende brief niet opgehaald. Via deze link kan je Haviland bereiken https://www.haviland.be/nl/vind-snel-de-juiste-info?search_api_fulltext=verweer&sort_by=search_api_relevance&sort_order=DESC Wij hebben een antwoord ontvangen van de Sanctionerend ambtenaar van Haviland: Op 16 juni werd er reeds een beslissingsbrief opgemaakt, waarin aan melder een administratieve sanctie werd opgelegd. Deze brief werd aangetekend verzonden. De bewonerskaart (of parkeerschijf) moet zichtbaar in de wagen liggen wat hier duidelijk niet het geval was. Volgens onze gegevens werd de eerste aangetekende brief niet opgehaald. Mevrouw zal dus de GAS-boete moeten betalen.	Ontvankelijk
43	30/06/2023	E-loket website	Niet correct behandeld	Melder is aangereden door medewerker van de gemeente en deze is niet gestopt maar doorgereden.	Infrastructuur	Bij navraag bleek dat er geen aanrijding voorgevallen was.	Onontvankelijk
44	12/07/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden over de aangekochte rookmelders via de gemeente.	Woonloket	U kunt uw defecte rookmelder van Stichting Brandwonden via onderstaande link aangeven. https://www.brandwonden.be/nl/preventie/rookmelder/rookmelder	Ontvankelijk
45	12/07/2023	mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder vraagt raad over geluidsoverlast nieuwe burenen.	Interne zaken	We betreuren het dat je overlast ervaart van je nieuwe burenen. Mogen we je vragen om in de toekomst bij teveel overlast contact op te nemen met de politiediensten? Zij kunnen overlast vaststellen en ingrijpen wanneer geluidsnormen overschreden worden. Hier vind je de contactgegevens: https://www.politie.be/5408/contact/je-wijk/wijk-c-mazenzele-nijverseel-droeshout . Ook bieden we burenbemiddeling aan als je dit wenst. We organiseren de gesprekken op een veilige afstand. Het doel van burenbemiddeling is om de communicatie tussen burenen te verbeteren.	Onontvankelijk

46	14/07/2023	E-loket website	Herhaalde melding/klacht	Melder wenst aan te kaarten dat er geen gevolg werd gegeven aan haar klacht van 25 augustus 2022.	Infrastructuur	<p>Wij hebben je mailtje nogmaals besproken. Wij gaan proberen om op al je vragen een antwoord te geven;</p> <ul style="list-style-type: none"> - vrachtwagens en andere voertuigen die zich kriskras parkeren op de parking tegenover uw woning. De parking is openbaar en voor iedereen toegankelijk. Momenteel is er nog geen sprake van enige parkeerdruk op deze parking. Wij zien geen noodzaak om deze nu in parkeervakken te verdelen. Wanneer er een grote toename aan geparkeerde voertuigen moest ontstaan, dan zullen wij overwegen om alsnog parkeervakken in te delen. - fietspad wordt niet gerespecteerd/het fietspad is voor meer dan 1/3 overgroeid. Het voetpad is vooral overgroeid door groen afkomstig van de zijbermen. Wij zullen dit met onze ploeg groenarbeiders in orde brengen. Daar waar het toch overgroeidend gras van eigenaars blijkt te zijn, dan zullen we de mensen hierover aanspreken. - er zijn geen zebrapaden. <p>Dat is zo, maar dat is geen verplichting. Bij ons weten zijn er ook onvoldoende oversteekmomenten om hier zebrapaden te voorzien.</p> <ul style="list-style-type: none"> - hoge snelheden/voorbijrazend verkeer. <p>De straat is een straat met doorgaand verkeer. De toegelaten snelheid is 50km/u, dat automobilisten zich daar niet aan houden kunnen we niet vermijden. 30m/u voorziet men enkel in centrumstraten. We kunnen nogmaals de digitale snelheidsbordjes voorzien, dat remt af. We zullen de problematiek van te snel rijden ook doorgeven aan de politiediensten zodat er mogelijk controles kunnen uitgevoerd worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - vrachtwagens door de straat. Zie hierboven. - trillingen in huis/schade. <p>Mocht blijken dat je schade hebt aan je woning door voorbijrazend verkeer dan dien je hiervoor je verzekeringsmaatschappij te contacteren, zij sturen een expert om de schade vast te stellen en kunnen op die manier de gemeente, indien nodig, aansprakelijk stellen.</p>	Ontvankelijk
47	17/07/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst aan te klagen dat er geluidsoverlast is door duiker.	Infrastructuur	<p>Zoals er je al eerder werd meegedeeld, hebben wij het herstel van het deksel van de toezichtkamer in de werkplanning voorzien. Spijtig genoeg komen er echter altijd dringende opdrachten tussen zodat het herstel steeds vooruitgeschoven wordt. Het werk neemt ook wel even meer dan 15 à 20 minuten in beslag en daarenboven wordt er na herstel best een poos niet over het deksel gereden zodat het product waarmee we de herstelling uitvoeren kan uitharden. Onze uitvoeringsdienst zal proberen om het werk nog deze week uit te voeren.</p>	Ontvankelijk

48	26/07/2023	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder wenst parkeerproblemen aan de scholen op het Heiveld aan te kaarten.	Infrastructuur	In Heiveld en Schoolstraat zijn verschillende scholen gesitueerd (Heiveld 15, Heiveld 17, Heiveld 61, Schoolstraat 65). Dit is historisch zo gegroeid. Het gemeentebestuur kan echter niet verantwoordelijk gesteld worden om voor elke school voldoende parkeerruimte te voorzien voor alle leerkrachten. Wij dienen als bestuur immers rekening te houden met de noden van alle betrokkenen. Heiveld werd aangelegd met links en rechts van de straat een parkeerstrook, wat meer is dan in vele andere straten. De blauwe zone werd slechts over een beperkt gedeelte ingevoerd: in Heiveld vanaf nr. 1 tot nr. 13 en in de zijstraat vanaf nr. 29 tot nr. 43; in Schoolstraat geldt de blauwe zone vanaf nr. 1 tot nr. 40. Bij de invoering van blauwe zone werd wel degelijk rekening gehouden met de aanwezigheid van de scholen, maar ook met de noden van de verschillende handelaars die hier gevestigd zijn, vandaar dat deze maatregel zeer beperkt ingevoerd werd. Bijkomende parkeerruimtes realiseren is jammer genoeg niet mogelijk.	Ontvankelijk
49	4/08/2023	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Melder wenst overlast van dieselgenerator aan te kaarten, veroorzaakt door een constructie van gebouwen op een perceel landbouwgrond.	Grondgebiedzaken	Wij ontvingen voor de door u gemelde problematiek reeds eerdere meldingen. Op datum van 02.08.2023 werd een (intussen reeds derde) aangetekend schrijven opgesteld waarin laatste aanmaning tot volledige opruiming van de site uiterlijk op 02.09.2023. Bij ontbreken van reactie wordt handavingsdossier opgestart.	Ontvankelijk
50	8/08/2023	Mail	Overlast	Melder wenst de ontvangst van een verkeerde brief te melden, alsook overlast van speelpleinwerking aan te kaarten.	Jeugd	We betreuren ten zeerste dat dit schrijven bij de verkeerde buurtbewoners is bezorgd en wensen ons hiervoor te excuseren! Het is fijn te horen dat dit jullie vertrouwen in de organisatoren en de verderzetting van de dialoog niet schaadt. Intern zullen de nodige acties ondernomen worden om een herhaling van deze feiten in de toekomst te vermijden. Als gemeente blijven we ons engageren om de uitrol van ons actieplan uit te voeren en hiervoor de dialoog aan te gaan met de buurtbewoners. De door jullie meegegeven opmerking over de nooddeuren van de sporthal zal bekeken worden door de bevoegde gemeentelijke dienst. Wij blijven steeds bereikbaar voor dialoog.	Ontvankelijk

51	15/08/2023	Mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wenst ongevaarlijke verkeerssituatie en bijhorende overlast aan te kaarten in hun buurt.	Infrastructuur	<p>Betreffende de werkpost van Infrabel: geluidsoverlast kan steeds gemeld worden bij de politie op het nummer 02/452.50.05. Infrabel is op de hoogte van de geldende werktijden. Over de verkeerssituatie:</p> <p>De verkeerssituatie Bolstraat/Neerveldstraat/Eeksken/Ravensveld zal in de toekomst verder onderzocht worden in samenspraak met de verschillende partijen. Echter is het behandelen van deze verkeersstromen niet enkel een gegeven van de gemeente Opwijk, maar hangt dit samen met de verkeersstromen van de naburige gemeenten (Merchtem, Lebbeke en Buggenhout in dit geval). Er is inderdaad al een info avond betreffende de herinrichting van de Neerveldstraat geweest waar enkele mogelijke acties aangegeven werden. Deze kunnen echter nog niet als definitief beschouwd worden, omdat dit in samenspraak met de naburige gemeentes moet gebeuren.</p> <p>Dergelijke studies kunnen niet volledig gevolgd worden en dienen enkel als richtinggevend beschouwd te worden. De dienst Infrastructuur was geruime tijd onder bevolkt, maar dit wordt momenteel aangepakt. In de toekomst zullen er zeker gerichte acties uitgevoerd worden om onderstaande problematiek trachten op te lossen. De buurtbewoners worden hierover vooraf geïnformeerd. Deze acties zullen vertrekken uit de uitgevoerde studies en de ontvangen feedback tijdens de georganiseerde info avond. De door u vermelde "knip" is eveneens iets dat nog niet beslist is en deel uitmaakt van het grotere mobiliteitsverhaal, bv. het aanwezige sluipverkeer van en naar naburige gemeenten.</p>	Ontvankelijk
52	16/08/2023	E-loket website	Overlast	Melder wenst geluidsoverlast 's nachts aan te kaarten thv het Perreveld en Droeshoutstraat	Infrastructuur	Jullie klacht werd doorgestuurd naar de betrokken dienst en onderzocht: betrokken collega is het geluid (dB) gaan opmeten bij de werven van Fluxys. Deze pompen maken ongeveer 65 dB geluid op 5 meter afstand gemeten. Bij een verdubbeling van de afstand zal het geluid met 6 dB afnemen en zou het zeer verwonderlijk zijn dat jullie de pompen op 1.5 km afstand nog kunnen horen. Mogelijks heeft het zoemend lawaai een andere oorzaak.	Ontvankelijk
53	21/08/2023	E-loket website	Niet correct behandeld	Melder is niet tevreden over de boete die hij ontvangen heeft ivm sluikstort. Volgens melder is de gevonden doos niet op betrokkenen plaats door hem achtergelaten.	Infrastructuur	De gemeente Opwijk blijft bij zijn eerder ingenomen standpunt inzake dit dossier. De argumentatie, opgenomen in ons schrijven met referentie BV/2023/2206 van 26/06/2023, blijft van kracht. Gelieve in de toekomst de te volgen procedures en termijnen te respecteren, zodat dit correct kan opgevolgd worden door de bevoegde diensten.	Ontvankelijk

54	24/08/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden over de communicatie omtrent de parkeerplaatsen tijdens de werken op de ringlaan.	Infrastructuur	De aannemer heeft alle bewoners reeds communicatie hierover bezorgd. Het is zo dat de aannemer 's ochtends start rond 6u30. Tijdens het weekend worden er normaal gezien geen werken voorzien. De aannemer heeft in voorafgaande communicatie inderdaad gemeld dat er een parkeerverbod is gedurende de volledige duur van de werken. Echter is hij zeer flexibel in het "afsluiten" van de werken, zoals u reeds zult opgemerkt hebben. De voetpaden zijn reeds opgebroken en momenteel volgt nu de opbraak van de oude betonplaten. In de loop van september zal er gestart worden met het opbreken van de parking (middenplein) en de rijwegzone. Indien u uw voertuig toch op deze parking plaatst, bestaat het risico dat de werken niet kunnen uitgevoerd worden op het geplande uitvoeringsmoment. Het is noodzakelijk dat eerst alle opbraakwerken uitgevoerd worden. De nieuwe boordstenen worden namelijk in glijbekisting aangebracht en deze uitvoering moet continu verlopen.	Ontvankelijk
55	28/08/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over de firma Fiberklaar. Zij vullen de voegen onvoldoende op en er is een losliggende boordsteen door hun werken.	Externe firma	We bekijken intern om je klacht door te sturen naar betrokken firma.	Onontvankelijk
56	30/08/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden wegens een gebrek aan communicatie over werken in haar buurt.	Infrastructuur	We stellen het op prijs dat je de moeite hebt genomen om ons hierover te contacteren en hopen dat het ongemak beperkt is gebleven. Je klacht wordt door ons als belangrijke informatie beschouwd, om onze dienstverlening en de samenwerking met de bewoners continu te verbeteren. je klacht werd doorgestuurd naar de betrokken dienst dewelke je bemerking zal overmaken aan de uitvoerende firma en mee zal opnemen voor de toekomst.	Onontvankelijk
57	1/09/2023	E-mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder geeft een ongevaarlijke verkeerssituatie ter kennis door verkeerslichten die niet werken. (door werken)	Infrastructuur	Gedurende de werken ter hoogte van de Ringlaan zullen deze lichten doorlopend blijven knipperen. Dit omdat er momenteel geen doorgaand verkeer is op de Ringlaan (komende van de Steenweg op Merchtem). Dit kruispunt moet momenteel gezien worden als elk ander kruispunt en de geldende voorrangsregels zijn van kracht. het gemotoriseerd verkeer moet uiteraard verplicht voorrang verlenen aan voetgangers ter hoogte van de zebrapaden.	Ontvankelijk
58	1/09/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden over de lange wachttijd op zijn rijbewijs.	Burgerzaken	Melder ontving geen antwoord van burgerzaken. Op 7/11/2023 stuurde hij mail en heb ik hem zelf gecontacteerd met de melding dat zijn rijbewijs aanwezig was op het onthaal. Hij kon deze komen afhalen aan het onthaal.	Ontvankelijk

59	5/09/2023	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden over de aanpak van zijn vragen, de inrichting van een kruispunt. Hij kan hierdoor niet op zijn weiland werken zoals zou moeten.	Grondgebiedzaken	In zitting van 10.08.2020 werd, met betrekking tot uw vraag, het volgende beslist : - Toegang tot de openbare weg - kruispunt Neerveldstr Merelweg-Kapelleweg : meetstaat van Van Lembergen die intussen werd goedgekeurd en gefactureerd voor het uitvoeren van het gedeeltelijk verharden van het bewuste plantvak. De raming bedroeg € 1.316, de bijkomende paaltjes rechtvaardigen de meerkost (zie bijlage). Het college wenst de duidelijke boodschap mee te geven dat er geen verdere acties zullen ondernomen worden en hierover geen verdere communicatie moet gevoerd worden met de diensten of het college. Deze beslissing werd toen door onze medewerker aan u meegedeeld (weliswaar met opgave van de verkeerde collegedatum). Er werd geen dossier aangemaakt aangezien het schepencollege hier een duidelijke stelling over heeft ingenomen. 13 april 2023 werd nogmaals een brief aan u gericht (zie bijlage) om mee te delen dat het college bij de eerder genomen beslissing blijft. Dezelfde brief werd ook aan de eigenaars van de betrokken percelen gestuurd aangezien wij niet weten welke pachters/loonwerkers de verschillende percelen bewerken. Wij hebben ook nooit een vraag gekregen van de loonwerkers of collega landbouwers waarvan sprake. Het college kan hierover geen communicatie meer voeren. Bijgevolg moeten we jou meedelen dat dit punt zal worden afgesloten.	Ontvankelijk
60	12/09/2023	Telefoon	Niet tevreden over dienstverlening	Melder heeft een klacht omtrent de straatverlichting en de communicatie bij uitvoering van werken.	Infrastructuur	onontvankelijk - anoniem	Onontvankelijk
61	8/09/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Meneer is niet tevreden over de aanspreking van een GR-lid en over bepaalde zaken in zijn buurt. Hij wenst dat de gemeente hier verdere stappen onderneemt.	Infrastructuur	Deze opmerking werd doorgegeven aan de fractie van de partij van het gemeenteraadslid. Er werd gevraagd dit te bespreken.	Ontvankelijk
62	12/09/2023	E-loket website	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wenst, nogmaals, het gebrek aan duidelijke markering van parkeerplaatsen melden.	Infrastructuur	De betrokken dienst heeft laten weten dat er geen andere mogelijkheden zijn dan vernieuwen wat er stond, de letter P in de hoek van het parkeervak.	Ontvankelijk

63	12/09/2023	Mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wenst gevaarlijke verkeerssituatie aan zijn woning te melden, voor er iets ergs zou gebeuren.	Infrastructuur	<p>Dit deel van de straat behoort tot de bebouwde kom zodat de snelheid beperkt is tot 50 km/u. De signalisatie is aanwezig. Controle door politie is niet altijd mogelijk door de beperkte personeelsbezetting bij AMOW. De aanwezigheid van het zebepad wordt vooraf gesignaleerd door verkeersborden, wat maakt dat er niet mag ingehaald worden op die plaats. Een doorlopende witte markering aan brengen in het midden van de straat om het verbod op inhalen te accentueren is niet mogelijk door de vele toegangen links en rechts van de straat. Bijkomend borden plaatsen om het inhalen van voertuigen te verbieden in dit deel van de straat is misschien wel een mogelijkheid om de gemelde gevaarlijke situaties te vermijden.</p> <p>We hopen dat het onverantwoord rijgedrag door enkelingen een uitzondering is en dat de weggebruikers de verkeersregels naleven.</p>	Ontvankelijk
64	18/09/2023	Mail	Overlast	Melder wenst overlast van de sporthal en school De Boot (voornamelijk bij verhuring) aan te kaarten. Door de overlast kunnen zij niet tot rust komen.	Vrije tijd	<p>Het dossier werd onlangs geagendeerd op de adviescommissie sport, om op die manier daar het dossier ook even te kaderen en op gedragenheid bij de clubs te kunnen rekenen. Vervolgens verstuurde de sportdienst nog eens uitdrukkelijk een mail naar alle sporthalgebruikers met de gemaakte afspraken.</p> <p>De gemaakte afspraken bevatten volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De nooddeuren gesloten te houden. • De geluidsinstallatie kan enkel gebruikt worden wanneer het geluid/de muziek de 85d(B) niet overschrijdt. De sporthal kent geen vergunning voor elektronisch versterkte muziek, m.a.w. we vallen hier steevast onder de algemene politieverordening. Dit betekent dat bij meldingen van buurtbewoners, de politie dit kan komen vaststellen en mogelijks de muziek zal laten doven. • Het is wenselijk dat bij startdagen, speciale wedstrijden e.d. er melding gebeurt bij sportdienst@opwijk.be . We raden ook aan om (waar mogelijk) bij zulke speciale wedstrijden de buurtbewoners te berichten over mogelijke hinder. <p>We hopen jou daarmee voldoende te informeren.</p>	Ontvankelijk

65	19/09/2023	Mail	Overlast	Melder wenst overlast van jeugdhuis Nijdrop aan te kaarten.	Vrije tijd	<p>U moet weten dat Nijdrop voor alle zomeractiviteiten in open lucht waar elektronisch versterkte muziek wordt gedraaid de nodige vergunningen heeft aangevraagd en verkregen vanwege het college van burgemeester en schepenen. Zo ook voor het evenement Nijdrop Open Air, dat aanvankelijk op 25 augustus was ingepland, maar omwille van het slechte weer werd uitgesteld tot 15 september. Volgens de vergunning was het toegelaten om die avond op het terras van Nijdrop tussen 20.00 en 03.00 uur elektronisch versterkte muziek te draaien met een geluidsniveau van maximaal 95dB(A)Aeq15min. In de vergunning worden ook altijd een aantal voorwaarden opgelegd, conform de Vlarem II-wetgeving. Zo wordt het geluidsniveau permanent gemeten door middel van een klasse 2-geluidsmeter. Uit de meetresultaten blijkt dat tussen 03.00 en 04.00 uur het geluidsniveau systematisch werd afgebouwd. Er werd 1 overschrijding gemeten van in totaal 1,5 minuut.</p> <p>Naar aanleiding van uw klacht en de meetresultaten hebben wij ook geïnformeerd naar de meldingen die die nacht bij de politie werden geregistreerd. En dat waren er blijkbaar meerdere van verschillende omwonenden, tussen 22.41 en 01.41 uur. Er is 1 ploeg ter plaatse geweest om de geluidshinder te evalueren. De politiemensen hebben de geluidsmeter ter plaatse gecontroleerd, maar konden geen inbreuken vaststellen. Dergelijke vergunning legt de organisator van activiteiten met elektronisch versterkte muziek altijd op om de omwonenden tijdig en persoonlijk te informeren over eventuele geluidshinder. Dit is mogelijk niet meer of onvoldoende gebeurd, vermits de activiteit was uitgesteld. We vragen Nijdrop in elk geval om hier in de toekomst beter op te letten. Van onze kant zullen wij erop toezien dat buitenactiviteiten met elektronisch versterkte muziek eerder in vakantieperiodes dan in school/werkweken worden georganiseerd. Wellicht was de geluidshinder in dit geval ook aan het type muziek te wijten, zoals u zelf aangeeft techno en rave. Ik hoop u hiermee een antwoord te bieden op uw vragen. Mocht u in de toekomst nog hinder ondervinden, mag u ons dat zeker opnieuw melden zodat wij dat in onze regelmatige contacten met Nijdrop én de politiediensten kunnen vermelden en laten opvolgen.</p>	Ontvankelijk
----	------------	------	----------	---	------------	--	--------------

66	20/09/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst als zelfstandige de vele werken aan te klagen. Op deze manier is het niet meer werkbaar voor hen.	Infrastructuur	<p>Wij zijn ons goed bewust van de moeilijke situatie voor de handelaars van Opwijk. Onze gemeente gaat inderdaad gebukt onder vele wegeniswerken, die door verschillende aannemers worden uitgevoerd, in opdracht van de gemeente, maar evengoed in opdracht van derden zoals Fiberklaar. Door een samenloop van omstandigheden valt de uitvoering van die werken nu samen. Vanuit verschillende gemeentediensten worden de werven van nabij opgevolgd en proberen we de hinder zoveel mogelijk te beperken. We zetten ook in op communicatie met de inwoners én de handelaars.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op de infovergadering van 19 juni 2023 hebben de ingenieur en aannemer samen met burgemeester, schepen en controleur der werken de plannen voor de Singel toegelicht. - Samen met de aannemers werden signalisatieplannen uitgewerkt met aandacht voor de centroparkings en de bereikbaarheid van de handelaars. - We hebben de verschillende signalisatieplannen gebundeld in één bereikbaarheidsplan waarop duidelijk de werven en omleidingswegen staan aangeduid, alsook de parkings. Jullie kunnen dit plan zeker delen met jullie klanten. Zie https://www.opwijk.be/bereikbaarheidsplan_opwijk-2023. - De parkings Hof ten Hemelrijk en Borchtsite zijn en blijven altijd bereikbaar. Deze zijn gratis en centraal gelegen. Zeker de Borchtsite is kortbij jouw zaken gelegen. - Bij evenementen in het centrum - zoals vorige zondag de rommelmarkt in de Marktstraat - wordt ervoor gezorgd dat de Gasthuisstraat in beide richtingen toegankelijk is. Er worden ook altijd bewonersbrieven bedeed t.e.m. Gasthuisstraat 14, ofwel door de gemeente zelf in geval van gemeentelijke evenementen, ofwel door de organisatoren bv. het Opwijks Rommelmarkten Comité. Als dat niet of onvoldoende gebeurt, mag je ons dat altijd melden zodat we de organisatoren daarop kunnen wijzen. - Met Fiberklaar werden duidelijker afspraken gemaakt om de planning bij te sturen en het aantal straten dat ze tegelijkertijd aanpakt te verminderen. - We kijken ondertussen alle aangevraagde vergunningen op openbaar domein na met een vergrootglas en stellen uit wat we kunnen. Ondertussen vragen we nog even jouw begrip en kijken we ook hoopvol uit naar het eindresultaat dat beter zal zijn dan het was. - Jouw bezorgdheid werd ook al door andere handelaars verwoord in de Middenstandsraad. Daar werd o.a. afgesproken dat we op de gemeentelijke website opwijk.be de huidige en toekomstige wegenwerken duidelijker en meer gestructureerd en vooral tijdiger aankondigen zodat jullie de klanten goed kunnen informeren. - De vooropgestelde timings geven we ook nog graag mee: <ul style="list-style-type: none"> § Ringlaan (tussen Fabriekstraat en Beekveldstraat) t.e.m. 31 oktober 2023 § Kerkstraat en Singel (tot aansluiting Kattestraat – Kloosterstraat) tot einde 2023 § Broekstraat spoorovergang t.e.m. 3 november 2023 <p>Mocht jij als middenstander met jarenlange ervaring zelf suggesties hebben om de bereikbaarheid van jouw zaken te verbeteren of duidelijker te signaleren, of als wij jou vanuit de gemeente met iets kunnen helpen, dan horen wij dat graag. De dienst</p>	Ontvankelijk
----	------------	------	------------------------------------	--	----------------	--	--------------

						lokale economie zal daarin jouw spreekbuis zijn binnen de administratie en jouw voorstel aan de bevoegde dienst voorleggen. Aarzel dan ook niet om je te richten tot: lokale.economie@opwijk.be – 052 36 51 71. Wij hopen dat wij jou hiermee een stuk tegemoet komen en horen het graag als we jou verder van dienst kunnen zijn.	
67	25/09/2023	Brief	Overlast	Buurtbewoners wensen overlast in hun omgeving aan te geven. Ze hebben enorme last van lawaaihinder en dit gedurende uren. Ook is er soms overlast van rondslingerend speelgoed.	Jeugd	De straat is openbaar domein waarin inwoners zich vrij kunnen bewegen, steeds in een gezonde relatie met de omgeving. Indien er zaken gebeuren die als storend worden ervaren, raden we je aan om met elkaar in dialoog te gaan. Dit leidt mogelijk al tot een oplossing van het probleem. Daarnaast zorgt deze dialoog voor het nastreven van meer wederzijds begrip, verdraagzaamheid en een aangename samenleving. Indien deze dialoog geen oplossing biedt, kan er overgegaan worden tot volgende acties: 1. 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 hiervan melding te maken. Dit is ook het geval bij eventuele schade. De politiezone AMOW stelt mogelijke overlast vast. Je kan ook een klacht neerleggen. De politiezone AMOW is bereikbaar via: • T 101 (bij dringende politiehulp) • T 02 452 50 05 (bij niet-dringende politiehulp) • https://www.lokalepolitie.be/5408 2. Binnen de gemeente kan je ook aan burenbemiddeling doen. Vrijwillige en neutrale bemiddelaars trachten via een veilige omgeving burensamenkomsten te brengen en hen samen op zoek te laten gaan naar een oplossing. Mocht je hierover meer info wensen kan je steeds terecht bij onze coördinator op het nummer 052/89.50.28 Het lokaal bestuur Opwijk heeft daarnaast de gemeenschapswachten actief in onze gemeente de opdracht gegeven deze locatie mee op te nemen in hun rondgang.	Ontvankelijk
68	3/10/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden over de afvalstraat in Mazenzele die steeds vol zit.	Intradura	Intradura heeft bevestigd dat deze steeds op dinsdag worden geleidigd. Vanuit onze dienst alsook van de gemeenschapswachten weten we dat niet altijd de container vol is maar dat de burgers niet altijd even perfect het papier en karton droppen in de afvalcontainer.	Onontvankelijk
69	12/10/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden over de weegbrug op het containerpark/	Milieudienst	Er is een verschil van 25kg tussen de 2 lege aanhangwagens. Dit kan wijzen op een beetje meer of minder benzine in uw wagen. Ik vermoed dat u zich hebt miskeken. In dit geval kunnen wij voor u niets betekenen.	Ontvankelijk

70	10/10/2023	Mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over de kwaliteit van de groene vuilniszakken. Deze scheuren te vaak waardoor ze deze in een nieuwe moeten steken en dit te veel begint te kosten.	Intradura	Jouw vraag werd doorgestuurd naar Intradura maar we hebben nog geen reactie ontvangen. Voor dergelijke vragen kan je je beter richten tot Intradura aangezien zij over de kwaliteit van de zakken gaan.	Onontvankelijk
71	14/10/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wenst de aanpak van de parkwachter van het containerpark aan te kaarten. De parkwachter zijn houding zou onacceptabel zijn.	Intradura	Het is zo dat op het recyclagepark effectief hoge en lage containers staan voor groenafval en snoeihout. Voorkeur wordt gegeven indien mogelijk om eerst de hoge containers te vullen. En lage containers enkel als het niet mogelijk is om hoge containers te vullen. Rekening houdend met de hoeveelheid soort materiaal. Daarbij ook rekening houdend met de persoon in kwestie of dit haalbaar is (voor oudere personen enz..) Heb de parkwachter in kwestie er van toegelicht dat hij dit altijd op een vriendelijk manier moet uitleggen en aanpakken.	Onontvankelijk
72	23/11/2023	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Meneer is ontevreden over de slechte staat van het wegdek door bouwfirma die in straat bezig is.	Grondgebiedzaken	Je klacht werd doorgestuurd naar de betrokken dienst en is onderzocht. Vanuit het lokaal bestuur hebben we weinig mogelijkheden en kunnen we hier niet veel aan veranderen. We vragen de aannemer nogmaals om hier rekening mee te houden en het nodige te doen.	Ontvankelijk

Klachtenrapport 2023

Klachten in eerste lijn

Er werden 72 klachten geregistreerd in het klachtenregister. In 2022 registreerden we 101 klachten. Klachten worden nog steeds 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 2023 zijn:

- Wegenwerken zorgen voor hinder. In Oudsbergen zijn het afgelopen jaar meerdere wegenisprojecten uitgevoerd. In enkele gevallen werden deze werken volgens inwoners onvoldoende aangekondigd. Oudsbergen zet sterk in op communicatie bij wegenwerken. Er waren verschillende klachten over klinkers die na werken niet goed werden teruggeplaatst.
- Water werd een thema in 2023. Enkele inwoners van de Eindstraat signaleerden wateroverlast. In de Oude Asserweg werd gevraagd om bijkomende slokkers. Ook in de buurt van de Abeek werd wateroverlast gemeld.
- Vragen en meldingen moeten binnen een redelijke termijn beantwoord worden. In verschillende klachten geven burgers aan dat die termijn overschreven wordt of dat dienstverlening te lang op zich laat wachten.

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

Enkele veelvoorkomende klachten uit 2022 werden in 2023 niet meer gehoord:

- Foutieve aanrekeningen, laattijdige terugbetalingen en onvolledige boekingen bij zaalreservaties.
- 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.

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

De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst werd 3 keer gevraagd in 2023:

Leefloon

Een vrouw en haar echtgenoot ontvingen een tijd een leefloon van het OCMW. Het gezin had op dat moment geen inkomsten. In haar klacht signaleerde mevrouw dat het gezin daardoor geen inkomsten meer had en nog schulden had open staan, waarover het OCMW hen onvoldoende geïnformeerd zou hebben.

Onderzoek wees uit dat er door de maatschappelijk assistent werkloosheidsvergoedingen werden aangevraagd die met terugwerkende kracht werden toegekend. Na bijkomend sociaal onderzoek werd besloten om geen extra vergoedingen vanuit het OCMW toe te kennen. Daarover werden de betrokkenen persoonlijk geïnformeerd.

Onderhoud begraafplaats Gruitrode

Mevrouw uit regelmatig haar ongenoegen over het (gebrek aan) onderhoud van de begraafplaats in Gruitrode. Na twee erg droge zomers was de zomer van 2023 erg nat, wat ervoor zorgde dat er veel onkruid groeide. Volgens de klager zou de begraafplaats altijd onkruidvrij moeten zijn.

Oudsbergen koos bewust voor vergroening en ontharding van de begraafplaatsen. Tegelijk is er ook de wettelijke verplichting (en onze eigen wens ook) om te verduurzamen en pesticidevrij te werken. Onkruid moet worden weggeborsteld of verbrand of met de hand worden uitgetrokken waar dat niet gaat. In erg natte periodes, zoals in juli 2023, staat er daardoor tijdelijk meer onkruid.

Schrapping uit bevolkingsregister

Tot 31 december 2022 woonde mevrouw samen met haar partner op een adres in Oudsbergen. Na een hevige ruzie en blijkbaar ook een politie-interventie vertrok haar partner uit de woning op 1 januari 2023. Aan de dienst bevolking van het lokaal bestuur werd gevraagd de heer te schrappen op het bewuste adres. De effectieve schrapping werd pas doorgevoerd op 31 mei 2023, ruim drie maanden later dus, en niet met terugwerkende kracht. Door die 'late' schrapping liep mevrouw de huursubsidie mis.

Een spijtige zaak voor mevrouw, maar de gemeente Oudsbergen had hier wel correct gehandeld. Er ware immers verschillende indicaties van waar de ex-partner zou verblijven. Die indicaties moesten telkens onderzocht worden door andere besturen. Zolang die onderzoeken lopen, mag er niets gewijzigd worden in het rijksregister.

Klachten bij de toezichhoudende overheid

Er werden in 2023 3 klachten ingediend tegen een beleidsbeslissing bij de toezichhoudende overheid:

- Klacht tegen gemeenteraadsbesluit van 28 november 2022 tot goedkeuring bestek voor de aanstelling van een projectcoördinator Commanderij
De toezichhoudende overheid oordeelde dat de regels werden gevolgd. Er is geen sprake van een kunstmatige opsplitsing van de opdracht. Het gunningscriterium 'referenties' werd correct toegepast. De gevolgde procedure was correct.
- Klacht tegen de beslissing van het bijtreden van het college van burgemeester en schepenen van Oudsbergen en Ethias - arbeidswegongeval
Na onderzoek van het dossier werden er geen onregelmatigheden vastgesteld.
- Klacht tegen snelheidsbeperkingen en trajectcontrole
De gouverneur heeft besloten om niet op te treden in dit dossier aangezien deze klacht laattijdig werd ingediend.

Bezwaarschriften

Er werden 12 bezwaarschriften tegen een gemeentelijke belasting of retributie ingesteld in 2023:

- 3 bezwaren tegen de belasting op het verwerken van huishoudelijk afval. In twee gevallen werd het bezwaar weerlegd en niet ingegaan op de vraag. Een derde bezwaar, over de afvalkosten die voor alleenstaanden in verhouding hoger liggen dan voor gezinnen, werd ter bespreking geagendeerd bij intercommunale Limburg.net.
- 3 bezwaren tegen de belasting op tweede verblijven. Al deze bezwaren werden weerlegd.
- 4 bezwaren tegen de belasting op leegstand. Al deze bezwaren werden bijgetreden en de betrokken adressen werd geschrapt van de leegstandlijst.
- 2 bezwaren tegen de belasting op reclaimedrukwerk. Deze bezwaren werden ingediend door dezelfde partij en werden weerlegd. Vervolgens werd een nieuwe procedure aangespannen, die nog lopende is.

Het aantal bezwaarschriften is gelijkaardig aan dat van 2022, toen er 11 werden ingediend. In 2021 zagen we meer bezwaarschriften naar aanleiding van de gelijkschakeling van de reglementen van door de fusie.

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. In 2022 sloten we af met 92 meldingen. Ook in 2023 registreerden we met 79 meldingen een vergelijkbaar aantal.

Een groot deel van deze meldingen gaat over verkeersveiligheid. Het gaat dan onder meer over onveilige verkeerssituaties, overdreven snelheden of een beschadiging aan het wegdek.

Ook overlast nam een groot deel van de meldingen in: geluidsoverlast door horeca, werken of vuurwerk, geuroverlast door vuur of overlast door rondtrekkende kampgroepen.

Verder waren de meldingen zoals andere jaren zeer uiteenlopend, van defecte straatlampen over niet opgeruimde werven tot afgaande alarmen.

Sinds 2021 leiden we meldingen voor de dienst werken zoveel als mogelijk af naar 3P.

In 2023 noteerden we in totaal:

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

Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2022. Toen zagen we 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 in de voorbije jaren waren er in 2023 ook weinig meldingen rond eikenprocessierupsen. De overlast bleef beperkt dus het aantal meldingen daarover ook. Het aantal meldingen over zwerfvuil en sluikestort daalde verder tot 103. In 2021 waren dit er nog 220, in 2022 135.

Conclusie

2023 is het jaar waarin het aantal klachten en meldingen opnieuw afnam. De jaren ervoor nam het aantal klachten en meldingen juist toe, doordat de procedure intern en extern beter bekend en gebruikt werd. Deze afname kunnen we voorzichtig positief interpreteren: vergeleken met andere jaren zijn er minder terugkerende thema's. Die zijn in de afgelopen jaren structureel aangepakt.

Toch kunnen we niet blind blijven voor de klachten over dienstverlening of antwoorden die niet of laattijdig toekomen. Doorgaans gaat het over dossiers die langer aanslepen dan de klager verwacht. In zulke gevallen lijkt het aangewezen om de klanten tussentijds vaker op de hoogte te brengen. Dit zou mogelijk het aantal klachten verder kunnen verlagen.

In de loop van 2024 zal er een kwantitatief en kwalitatief dienstverleningsonderzoek uitgevoerd worden door een extern onderzoeksbureau. Dit zal een algemeen beeld over de dienstverlening van Oudsbergen moeten vormen.

KLACHTENREGISTER

REGISTRATIE KLACHT			REGISTRATIE BEHANDELING KLACHT			
Nummer	Datum registratie	Omschrijving klacht	Behandelende dienst	Korte inhoud antwoord	Datum antwoord	Eventuele opmerkingen
2023/01	4/01/2023	Na 6 maanden nog steeds geen foto op grafsteen	Burgeradministratie	Mail gestuurd met datum dat foto geplaatst wordt	9/01/2023	
2023/02	9/01/2023	Rijksregisternummer vragen in webshop is in strijd met GDPR	ICT	Toelichting naar de reden waarom we een rijksregister vragen en ook een mogelijkheid om dit niet te geven als hij dit niet wenst.	19/01/2023	
2023/03	18/01/2023	Technisch probleem webshop	onthaal	kinderen zijn samen gezet in de wachtlijst	18/01/2023	
2023/04	31/01/2023	Aangevraagde beamer niet voorzien	vrije tijd	Excuses voor de interne fout	24/02/2023	
2023/05	6/02/2023	Brief aan overleden moeder	Vergunningen	Telefonisch opgevolgd	23/05/2023	
2023/06	8/02/2023	Bomen belemmeren zon op zonnepanelen	Werken	Mail gestuurd dat bomen niet gekapt worden o.w.v zonnepanelen	14/02/2023	
2023/07	21/02/2023	Afsluiten straat zonder communicatie	werken	Er was wel degelijk communicatie voorzien. De toezichter is ter plaatse geweest om ervoor te zorgen dat iedereen de straat in kon.		Johan: Iedereen was verwittigd, maar ik ben ter plaatse geweest en heb ervoor gezorgd dat iedereen door kon.
2023/08	23/02/2023	Verkeerde informatie burgerzaken	burgerzaken	Mail gestuurd door burgerzaken met excuses en de melding dat de informatie op de website zal aangepast worden.	20/03/2023	
2023/09	9/03/2023	Gebrek aan communicatie rond werken Groenstraat	werken	Mail ontvangen van de watergroep met excuses	13/03/2023	
2023/10	10/03/2023	klacht over erbarmelijke staat en erg vuile omleidingsroute Industrieterrein	projectbureau			
2023/11	16/03/2023	Klacht teraarde brengen urne kerkhof	werken	Verontschuldiging van de burgemeester en belofte om dit intern beter aan te pakken in de toekomst	15/03/2023	
2023/12	17/03/2023	Klacht werking dienst vergunningen	Vergunningen	Betrokkene is 20/03 langskomen voor inzage in dossier.	20/03/2023	
2023/13	22/03/2023	Klacht geen antwoord ontvangen na meerdere mails	projectbureau			
2023/14	29/03/2023	Klacht dienstverlening aanvraag rijbewijs	Diensthofd Burgerzaken	Schriftelijke excuses aangeboden en verder opgevolgd zoals telefonische afgesproken	3/04/2023	
2023/15	13/04/2023	Klacht foutieve informatie administratie Meeuwen	Diensthofd Communicatie	Verontschuldiging van de burgemeester en belofte om dit intern beter aan te pakken in de toekomst	11/05/2023	
2023/16	19/04/2023	Klacht niet verwittigen van afgelaste sportsnack	vrije tijd	verontschuldiging, deze les was al geannuleerd voor de paasvakantie	24/04/2023	
2023/17	2/05/2023	klacht over slecht uitgepaalde perceelslijnen na werken Bessenstraat 2	werken	Geantwoord door projectbureau per mail, de landmeter gaat opnieuw controleren	4/05/2023	

2023/18	2/05/2023	klacht over energiebesparende uitdoven van de straatlampen 's nachts na 12u	werken	Info gegeven door Dries en Fluvius ook gecontacteerd	
2023/19	2/05/2023	klacht gebrek aan hulp ivm beperkingscode rijbewijs	Diensthofd Burgerzaken	Na een heen en weer gmail met Brussel, Maaseik etc, bleek dat alles in orde was en de klacht dus ongegrond is	ongegrunde klacht
2023/20	10/05/2023	klacht Gebrek aan antwoord op klacht	Michiel Tijskens	Verontschuldiging van de burgemeester en belofte om dit intern beter aan te pakken in de toekomst	11/05/2023
2023/21	1/06/2023	klacht over niet opruimen van onkruidverdelging Weg naar Opoeteren 168 crisiswoning	Werken	de ploeg wordt aangesproken dat ze dit in de toekomst moeten opruimen	6/06/2023
2023/22	2/06/2023	Klacht over ongelijk heraanleggen van klinkers na werken	Werken		Johan: Telefonisch doorgegeven aan de aannemer dat hij dit in orde moest maken.
2023/23	12/06/2023	Klacht bezwaar aanslagbiljet limburg.net	financien	Brief ontvangen met uitleg bespreking College van Burgemeester en Schepenen	8/08/2023
2023/24	13/06/2023	Klacht wegenwerken Groenstraat	Werken		Johan: Aannemer bij de mensen langs gestuurd
2023/25	13/06/2023	klacht geen antwoord op vraag plaatsen container schoolopruiming voor vakantie	werken		Johan: Doorgegeven aan de mensen van de uitleendienst, het zou kunnen dat er destijds geen automatische melding geweest is.
2023/26	19/06/2023	klacht sportsnack afgelast	vrije tijd	Sportdienst heeft uitleg gegeven en een compensatie voorzien	20/06/2023
2023/27	22/06/2023	klacht niet communiceren over wegafsluitingen werken Grote Baan	projectbureau	Meer uitleg gegeven per brief en aannemer aangesproken op gebrek aan communicatie	23/06/2023
2023/28	22/06/2023	Klacht wateroverlast Abeek	Werken	Collega van dienst Werken is ter plaatse geweest	
2023/29	23/06/2023	Klacht communicatie/reclame Kaffee Command	communicatie	Uitleg over infomagazine en ondersteuning ondernemers	14/07/2023
2023/30	7/07/2023	klacht Columbarium bijplaatsen foto	Diensthofd Burgerzaken	Diensthofd burgerzaken de klaaht behandemd en beantwoord,	
2023/31	14/07/2023	Werk sporthal geluidsoverlast	Werken	Aan de aannemers werd meegedeeld dat ze pas om 7 uur mogen starten. Michiel heeft dit nog aan de betrokkene laten weten.	
2023/32	14/07/2023	Onkruid kerkhof Gruitrode - geen reactie op melding	Werken	Situatie uitvoerig uitgelegd. Mevrouw was nog niet tevreden en nam contact op met de Vlaamse ombudsdienst.	
2023/33	25/07/2023	Wateroverlast Eindstraat	Werken	Brief met uitleg naar bewoners van de Eindstraat	
2023/34	25/07/2023	Wateroverlast Eindstraat	Werken	Brief met uitleg naar bewoners van de Eindstraat	
2023/35	25/jul	Wateroverlast Eindstraat	Werken	Brief met uitleg naar bewoners van de Eindstraat	
2023/36	31/07/2023	Klacht overlast tankstation Ellikom	Milieu	Brief ontvangen met uitleg dat exploitant verantwoordelijk is voor verdere klachten	24/08/2023

2023/37	4/08/2023	Gielisheide 1 - veel overtredingen - reeds 3 keer melding gemaakt en nog niets teruggehoord	Kabinet	Brief verzonden door diensthandhaving, geen overtredingen vastgesteld	9/08/2023
2023/38	4/08/2023	Attest van eeuwig recht nog steeds niet ontvangen - reeds enkele keren contact gezocht met de burgermeester	Kabinet	Afspraak gehad met Kurt Plessers	
2023/39	29/08/2023	Klacht over klinkerwerken op Bessenstraat	projectbureau	mailtje gekregen op 30/8 dat de toezichter gaat kijken en afhandelen	
2023/40	29/08/2023	Klacht over klinkerwerken op de Grote Baan	projectbureau	mailtje gekregen op 30/8 dat de toezichter gaat kijken en afhandelen	
2023/41	31/08/2023	Klacht over slecht contact ocmw	Diensthoofd IH	persoonlijk afgehandeld	
2023/42	5/09/2023	Klacht foute info op het bandje, dienst niet bereikbaar	Clustercoördinator burgercontact	Telefonische bereikbaarheid is tot 17 uur, info is aangepast	6/09/2023
2023/43	12/09/2023	klacht over niet ophalen afvalcontainers door werken Groenstraat - aannemer doet erg lacherig tegen vragen van klanten	projectbureau	klant gebeld en ingesproken dat er een nieuwe ophaling gebeurt	6/09/2023
2023/44	15/09/2023	Klacht over niet antwoorden groenonderhoud	Werken	Antwoord ontvangen dat de gemeente niet instaat voor het onderhoud van de bloembakken	6/11/2023
2023/45	19/09/2023	klacht afsluiten Dorpermolenstraat reeds meermaals zonder enige vorm van communicatie	projectbureau	klant gebeld op 20/09	
2023/46	21/09/2023	klacht omgevallen berk	Werken	zaak is verder afgehandeld door de verzekering	
2023/47	27/09/2023	klacht betwisting uitslag veldloop onsportief gedrag schooldirecties onderling	vrijetijd	De sportfunctionaris zal bemiddelen. U23.018773 de klacht is beantwoord en afgehandeld	27/09/2023
2023/48	28/09/2023	klacht niet opvolgen meldingen hondenloopzones kerkhof en verkeersborden fietsstraten	Werken	Brief ontvangen met uitleg,	29/10/2023
2023/49	4/10/2023	klacht: Inschrijving herfstvakantie - webshop niet correct	Vrije Tijd	5/10 mailtje gekregen met excuses en dat er intern naar een oplossing gezocht zal worden	5/10/2023
2023/50	10/10/2023	Klacht: werken fietspaden N73 Ellikom	Werken	Johan: Ter plaatse geweest met aannemer en studiebureau.	
2023/51	11/10/2023	Klacht pas aangeplante heg afgemaaid door gemeentedienst	werken	Is aangegeven bij de verzekering	
2023/52	16/10/2023	Klacht geen antwoord op eerdere melding hondenuitwerpselen	Milieu	Mail werd gestuurd met uitleg ivm handhaving en de problematiek omtrent hondepoep	18/10/2023

2023/53	20/10/2023	Klacht geen antwoord na verschillende mails	Individuele hulp	IH heeft hem gecontacteerd en hem uitleg gegeven	20/10/2023
2023/54	31/10/2023	klacht slechte en laattijdige dienstverlening grafstenen	Burgeradministratie	Telefonisch gecontacteerd en intussen is alles opgelost	16/11/2023
2023/55	7/11/2023	klacht: gras-afval gedumpt op onze oprit	Werken	e-mail verstuurd door Ronny Langens op 9/11/23 met excuses en uitleg over de werken	
2023/56	10/11/2023	klacht: werken industrieterrein	projectbureau	E-mail verstuurd door Marco Goossens op 10/11/23 en hem uitgelegd dat de werken in laatste fase zijn	
2023/57	13/11/2023	Klacht Camperparking betaald en toch geen toegang	Vrije tijd	De kosten werden terugbetaald	23/11/2023
2023/58	15/11/2023	Klacht niet verwittigen afgelaste infoavond successieplanning	Buurt en Zorg	e-mail verstuurd door Marjon Quax op 15/11	
2023/59	17/11/2023	Klacht opengebroke fietspad zonder signalisatie	Werken	e-mail verstuurd door Sonja Maesen op 20/11/23 met aanraden om eigen verzekering aan te spreken en dat Wegen en Verkeer Limburg op de hoogte is gesteld + de aannemer	
2023/60	20/11/2023	Klacht WC box voor venster geplaatst	Onthaal	Mail gestuurd met excuses en het toilet wordt deze week nog weg gehaald, stond er enkel voor een evenement	20/11/2023
2023/61	20/11/2023	klacht te krappe openingstijden voor werkende mensen	Clustercoördinator burgercontact	Antwoordbrief verzonden	23/11/2023
2023/62	23/11/2023	klacht over workshop Mediterraan koken	vrije tijd	het diensthoofd neemt contact met de klant	29/11/2023
2023/63	23/11/2023	Klacht geen antwoord op melding 3p (2e klacht)	werken	e-mail verstuurd door Gunter Creemers dat de klimop binnenkort verwijderd zal worden, maar dat de bomen niet zomaar gerooid worden	27/11/2023
2023/64	23/11/2023	Klacht geen antwoord op melding 3p na een maand (1e klacht)	werken	e-mail verstuurd door Gunter Creemers dat de klimop binnenkort verwijderd zal worden, maar dat de bomen niet zomaar gerooid worden	27/11/2023
2023/65	29/11/2023	klacht geen reactie na 4 maanden op indienen subsidie zwaluwnest	Andries		
2023/66	29/11/2023	Klacht geen extra slokkers voorzien	Werken		
2023/67	4/12/2023	Klacht Koen Leyssen ivm kiezelwegen (Boendersstraat en andere wegen)	Werken	Brief verzonden door Dries ondertekend door Marco en Joris	19/12/2023
2023/68	5/12/2023	Klacht geen bladkorf Grote Baan 2	Werken	Email gekregen vanuit 3p om af te keuren wegens geen bomen op openbaar domein	5/12/2023
2023/69	5/12/2023	Geen antwoord na klacht aan college gevaarlijke verkeerssituatie Kruisveldstraat	Kabinet		
2023/70	11/12/2023	klacht begraafplaatsen	Clustercoördinator burgercontact	ontvangstbevestiging verzonden door Michiel, klacht beantwoord	16/01/2024
2023/71	20/12/2023	klacht wegens niet terugbellen na vraag van info over grondafstand	aankoop en contractbeheer	Telefonisch afgehandeld	8/01/2024
2023/72	28/12/2023	klacht wegens niet antwoorden op vraag	burgeradministratie	Antwoord met gevraagde info en excuses	8/01/2024



JAARVERSLAG **MELDINGEN EN** **KLACHTEN 2023**

Lokaal Bemiddelingsboek 2023 p. 142

1.

**WETTELIJKE
BASIS**

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

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

Het reglement klachtenbehandeling is op 28 februari 2019 vastgesteld door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

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 heeft lokaal bestuur Pelt een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsman.

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

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

2.3 Organisatie van het meldpunt in 2023

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.

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

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

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

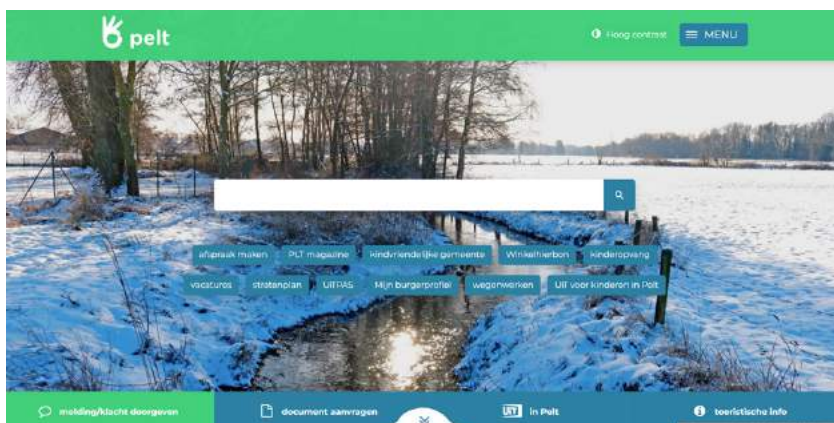
Alle ondernomen stappen om tot een oplossing te komen, zoals een plaatsbezoek, een contact met een burger, interne uitwisseling van informatie tussen medewerkers of diensten worden in Topdesk bijgehouden. Zo is er altijd een overzicht van wat er reeds ondernomen is en wat de stand van zaken is. Ook de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

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

Via een dashboard van de meldingen worden burgemeester en schepenen geïnformeerd over de meldingen: het aantal, de aard van de meldingen, de stand van zaken

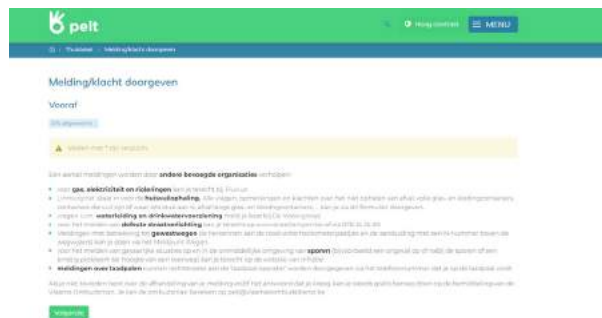
De gemeente streeft ernaar zoveel mogelijk digitaal te werken. Burgers worden daarom in eerste instantie naar het webformulier geleid.

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



Het indienen van een melding verloopt in 4 stappen:

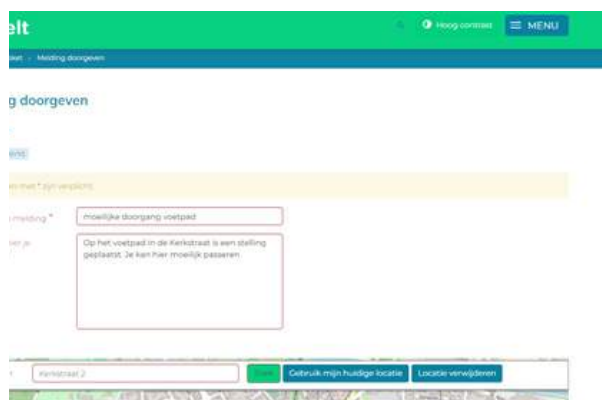
1. Veel meldingen zoals meldingen ivm gas, elektriciteit, riolering, afvalophaling, waterleiding en drinkwatervoorziening, openbare verlichting zijn niet voor de gemeentediensten bestemd. Deze taken van openbaar nut worden uitgevoerd door Fluvius, Limburg.net of De Watergroep. Het is efficiënter dat deze meldingen rechtstreeks bij deze organisaties ingediend worden. Daarom wordt meteen verwezen naar de websites waar de burger deze meldingen rechtstreeks kan doen.



Indien de gemeente toch meldingen over deze aangelegenheden ontvangt, dan geeft de gemeente deze melding zelf door aan de organisatie die bevoegd is en wordt de burger niet doorverwezen. Zo garanderen we dat de melding zonder omweg en snel terecht komt bij de organisatie die een oplossing kan bieden.

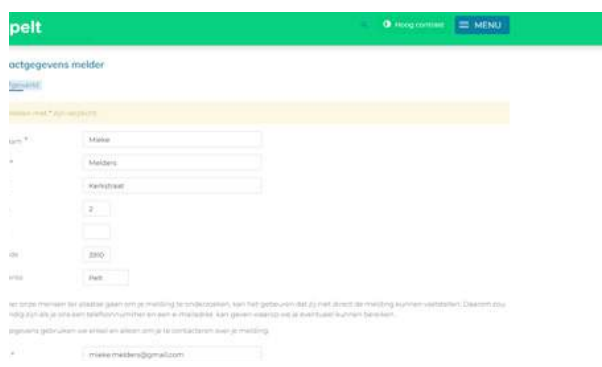
In deze stap wordt de burger tevens geïnformeerd over de mogelijkheid om beroep te doen op de bemiddeling van de Vlaamse Ombudsman als men niet tevreden is over de afhandeling van de melding of het ontvangen antwoord. Het e-mailadres van de ombudsman wordt hier vermeld: pelt@vlaamseombudsdienst.be

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. Om een goede inschatting te kunnen maken van de melding, vragen wij een foto toe te voegen. Een foto maakt vaak meteen duidelijk waar het over gaat. Voor de medewerkers van de dienst die de melding behandelt is het een hulp om in te schatten welke tussenkomst nodig is: dringend of minder dringend? Wat is nodig om een herstelling uit te voeren?

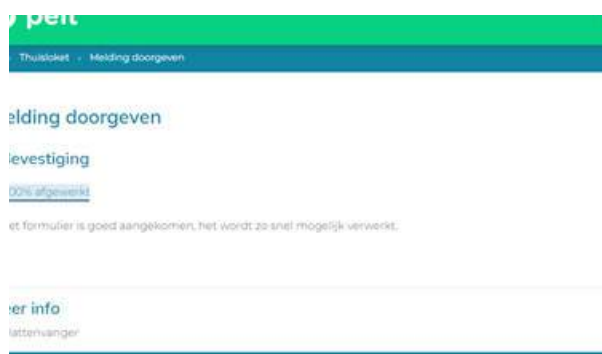


Meldingen over ratten, zwerfvuil en sluijkstorten worden allemaal in het GIS-systeem ingebracht, zodat we een overzicht bekomen van de locaties waar deze problemen zich vooral stellen.

3. De melder vult de contactgegevens in. Naam, voor- naam, 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. Zodra de registratie van de melding door de dienst burgerbalie is afgerond ontvangt de melder een e-mail over de melding met het unieke meldingsnummer.



3.

**MELDINGEN EN
KLACHTEN IN
PELT -
JAAROVER-
ZICHT 2023**

3.1 Jaaroverzicht meldingen 2023

TOTAAL AANTAL MELDINGEN		3 029
Gekozen kanaal	Webformulier	1 305
	E-mail	830
	Telefonisch	471
	Pelt App	196
	Mondeling	103
	Zelf geregistreerd/ssp	116
	Social media	7
	Inkomende brief	1
Categorie van de melding	Openbaar domein	1 138
	Groen	835
	Milieu	492
	Verkeer en mobiliteit	160
	Burgerzaken	145
	Gebouwen	67
	Communicatie	76
	Bouwen en wonen	42
	Evenementen	52
	Veiligheid en preventie	17
Overige	<5	
Dienst die de melding behandelt	Beheer groen	1 049
	Burgerbalie	552
	Beheer Wegen	654
	Planning & projecten	357
	Beheer gebouwen	99
	Omgevingsbalie	99
	Communicatie	77
	Mobiliteit	27
	Vrije tijd	44
	Overige	< 20

Lokaal bestuur Pelt heeft in 2023 in totaal 3 029 meldingen geregistreerd. Op weekbasis gaat het om ongeveer 58 meldingen of gemiddeld 12 meldingen per werkdag.

Gekozen kanaal

Aantal Meldingen per Kanaal

Kanaal: ● E-mail ● Inkomende brief ● Mondeling ● Self Service Portal ● Social media ● Stadapp ● Telefonisch ● Webformulier ● Zelf geregistreerd



De meeste meldingen ontvangen we via het webformulier (1.305 meldingen) en via e-mail (830 meldingen). Het is een positieve evolutie dat de meldingen via de website toenemen ten opzichte van de meldingen via e-mail. De behandeling van een melding die ons via de website bereikt, kan efficiënter en zonder omwegen.

Het valt op dat er ook veel meldingen, nl. 471, telefonisch gebeuren.

Via de Pelt-app kwamen er 196 melden bij het bestuur en via mondelinge berichten 103.

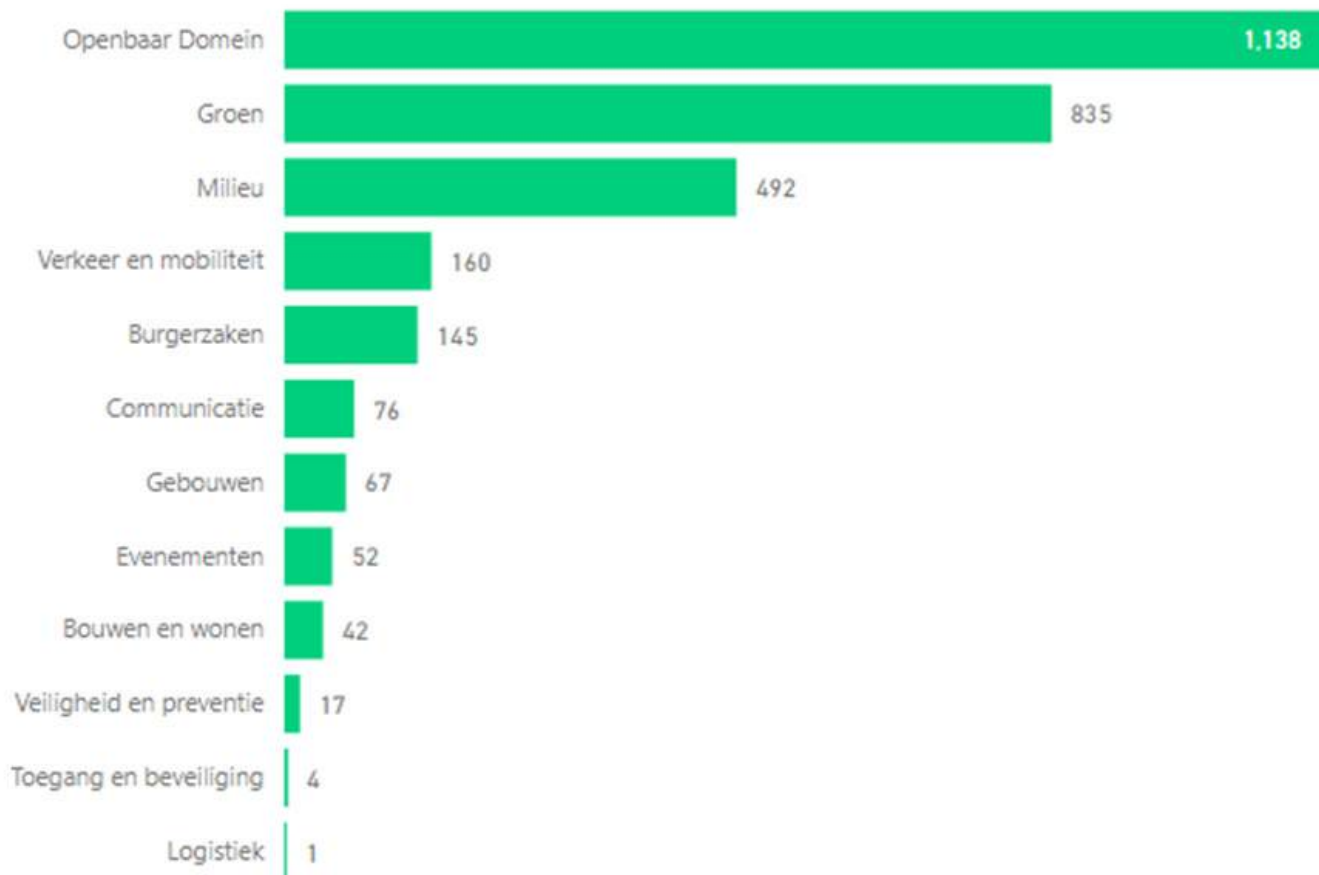
Door de koppeling van het meldingenformulier van de website en de toepassing van de Pelt-app met Topdesk, bieden deze meldingen het voordeel dat ze onmiddellijk en zonder tussenkomst van een personeelslid geregistreerd worden. Bovendien bevatten deze meldingen alle nodige elementen om een passend antwoord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

Social media-meldingen zijn meldingen die de burger niet uitdrukkelijk bij de gemeente heeft ingediend via de geëigende weg, maar zijn signalen die opvangen worden door het volgen van de social media.

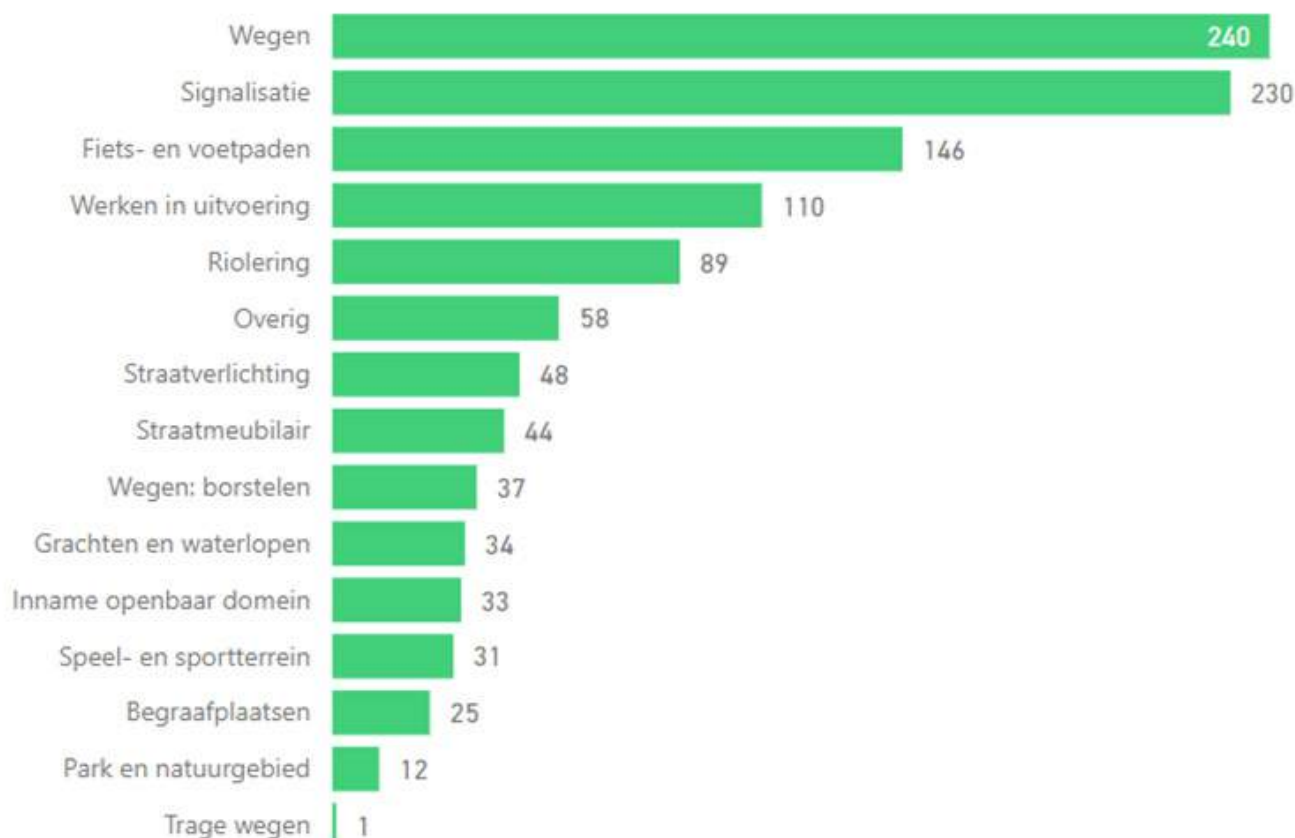
Categorie van de melding

Het overgrote deel van de meldingen gaat over het openbaar domein (1.138 meldingen) en over de groenvoorzieningen (835 meldingen).

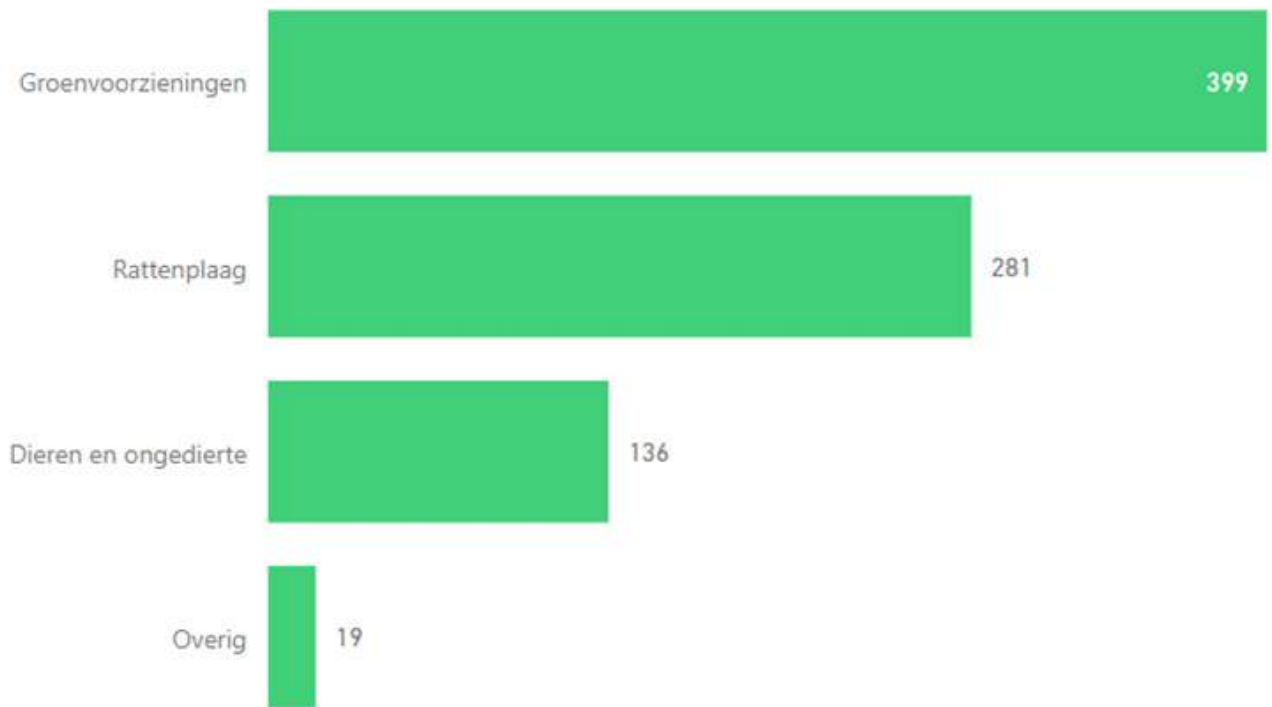
Ook in de categorie “milieu” zijn er veel meldingen, nl. 492. Hiervoor zijn de meldingen die betrekking hebben op sluikstort en zwerfvuil verantwoordelijk.



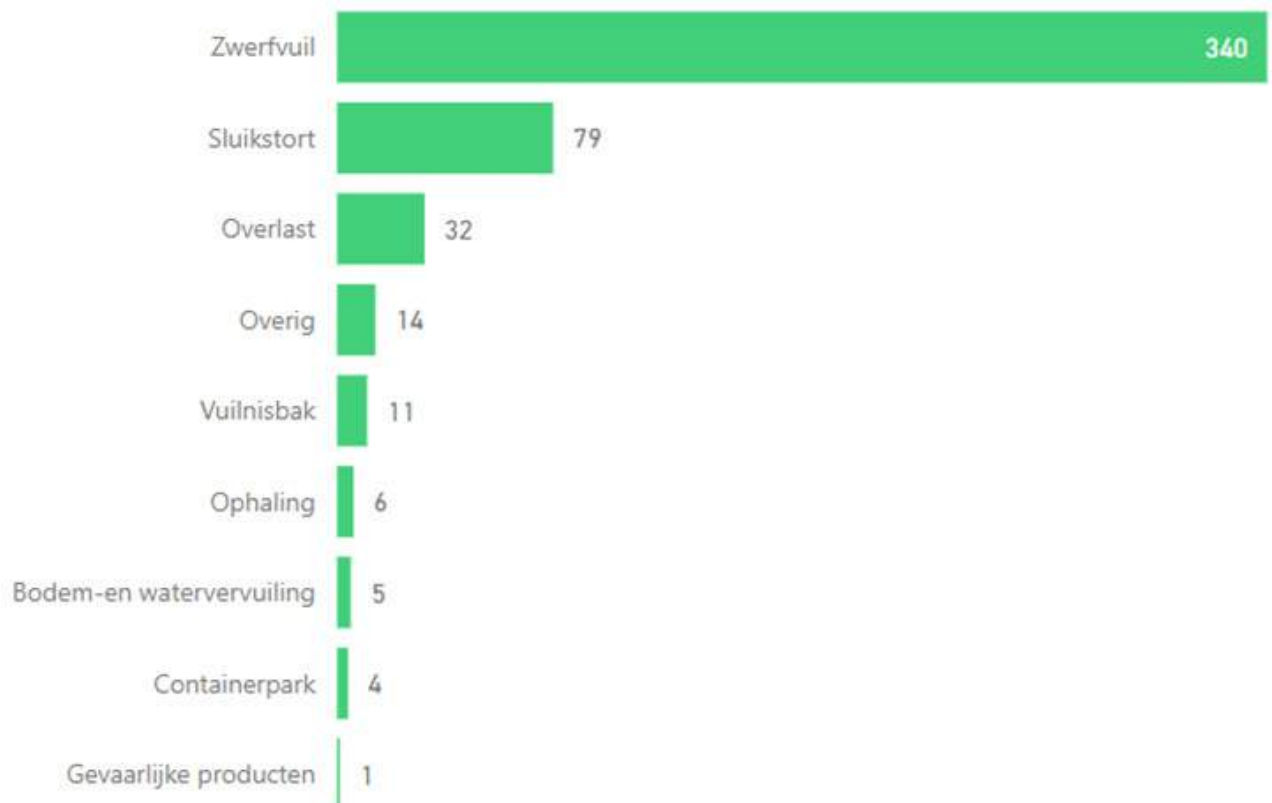
Subcategoriën van de meldingen ‘Openbaar Domein’:



Subcategorieën van de meldingen 'Openbaar Domein':



Subcategorieën van de meldingen 'milieu':



Dienst die de melding behandelt

De dienst Beheer Openbare ruimte neemt het leeuwendeel van de meldingen voor hun rekening. Meer dan de helft van de ontvangen meldingen, nl. die voor Groen en Wegen, komt bij hen.

De burgerbalie behandelt ook een groot deel van de meldingen. Het gaat hier in hoofdzaak over het registreren van meldingen over verloren voorwerpen. De onthaalbalie van Hamont-Achel komt in het overzicht voor door de registratie van verloren voorwerpen voor de politiezone.

Aantal Meldingen per Behandelaar...

Behandelaarsgroep	Aangemeld in Periode
Beheer Gebouwen	99
Beheer Groen	1,049
Beheer Wegen	654
Bestuurszaken	15
Burgerbalie	552
Communicatie	77
Findienst	4
ICT	2
Klachtenbehandelaars	17
Mobiliteit	27
Omgevingsbalie	99
Onthaalbalie Hamont-Achel	19
Planning & projecten	357
Samenleven	14
Vrije tijd	44
Totaal	3,029

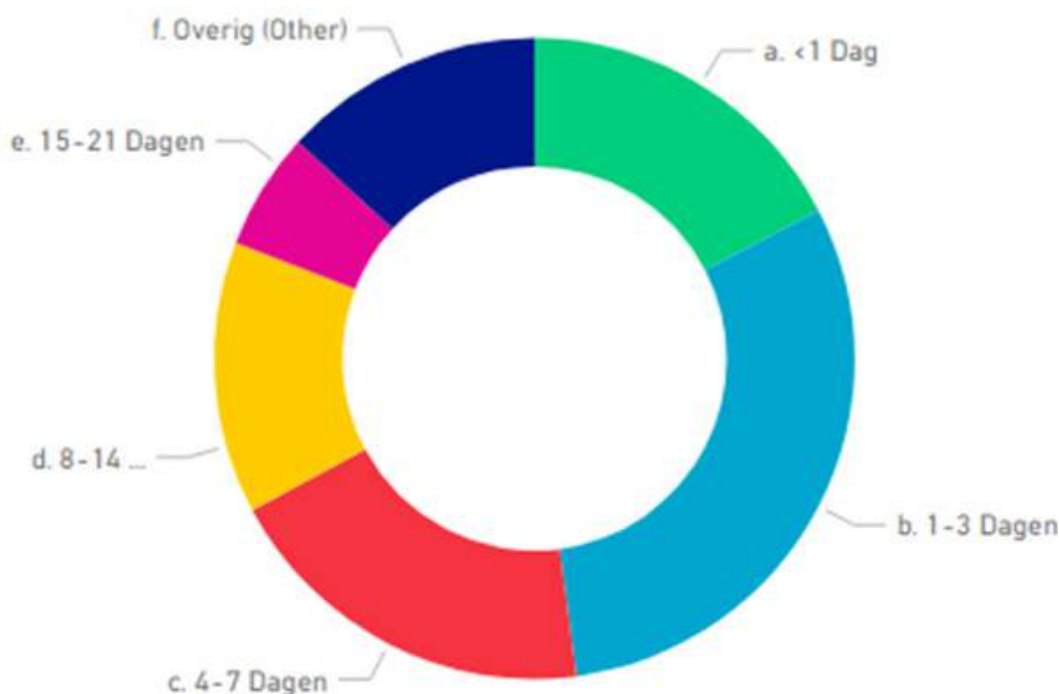
Duurtijd van de meldingen

Uit dit overzicht blijkt dat bijna de helft, nl. 48% van de meldingen binnen de drie dagen afgehandeld wordt en dat 67% van de meldingen binnen de zeven dagen afgehandeld worden.

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

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

Aantal Meldingen per Doorlooptijd



Doorlooptijd	Aangemeld in Periode
a. <1 Dag	526
b. 1-3 Dagen	925
c. 4-7 Dagen	583
d. 8-14 Dagen	416
e. 15-21 Dagen	179
f. Overig (Other)	400

3.2 Tussenkomsten Vlaamse Ombudsdienst

In 2023 werd in totaal 4 keer beroep gedaan op de Vlaamse Ombudsdienst voor meldingen of klachten in Pelt.

De tussenkomsten hadden betrekking op :

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

- 📌 inwoner met bezorgdheid over de verkeersveiligheid in de straat (overdreven snelheid), die dit eerder reeds meermaals bij de gemeente gemeld heeft en meedeelt dat de gemeente te weinig onderneemt om de situatie te verbeteren
Reactie gemeente: Er is hierover reeds meermaals overleg geweest met de melder. Het gaat om een straat waar hoofdzakelijk plaatselijk verkeer komt (bewoners en bezoekers). Uit een verkeerstelling bleek dat er geen probleem was van overdreven snelheid (85% van de bestuurders rijdt 35 km/uur met enkele snelheidspieken van 55 km/uur, het regime is max. 50 km/uur. Na bespreking van deze resultaten met de inwoner vroeg hij een nieuwe snelheidsmeting omdat de eerste meting in de winter gebeurde en deels in vakantieperiode. Daarop heeft de gemeente een tweede meting uitgevoerd, met hetzelfde resultaat. Ook de resultaten van de tweede meting werden aan de inwoner meegedeeld en met hem besproken. Op korte termijn wordt er geen aanpassing van de straatinrichting of de verkeersregels voorzien. In het kader van een onthardingsproject zijn aanpassingen in de toekomst wel mogelijk.
- 📌 inwoner die de noodzaak en de inplanting van het Hoppin-punt in vraag stelt en bezorgd is over de toekomstige leefbaarheid van de straat
Reactie gemeente: Een uitgebreide reactie met verwijzing naar het ruimtelijk structuurplan (in voorbereiding) en de communicatie die daarover gevoerd werd: de algemene berichtgeving via website, pers, openbaar onderzoek, daarnaast ook de informatievergadering voor inwoners van de omgeving van het Hoppin-punt
- 📌 een klacht over de administratie en de facturatie van activiteiten door de gemeente georganiseerd, nl. attest voor terugbetaling en facturen werden laattijdig opgesteld
Reactie gemeente: De facturen werden onmiddellijk verzonden en na betaling eveneens het attest voor terugbetaling. De reden van vertraging is dat er geen online inschrijving gebeurde voor de activiteit. Om dit in de toekomst te voorkomen gaat men voortaan de mogelijkheid bieden om op de plaats van de activiteit online in te schrijven, waardoor de administratieve afhandeling vlotter zal verlopen.

- Klacht ingediend over de uitlatingen van een personeelslid ten aanzien van een aanvrager, door de gemeente overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst om in alle onafhankelijkheid te behandelen.
Reactie van de gemeente: Na onderzoek blijkt dat het personeelslid terecht heeft gevraagd om het aanvraagdossier te vervolledigen. De aanvrager zal het dossier opnieuw indienen met aanvulling van de ontbrekende elementen.

3.3 Bij de gemeente geregistreerde klachten

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

- 📌 Klacht over nalatigheid van een OCMW-medewerker die budgetbeheer doet
- 📌 Klacht over de moeilijkheden om in te schrijven voor een activiteit van de gemeente: enkel tijdens de openingsuren, niet op woensdagnamiddag, online is omslachtig
- 📌 Klacht over het onderhoud van graven op de begraafplaats
- 📌 Klacht over lange behandeltijd van een schadegeval door de verzekeringsmaatschappijen
- 📌 Klacht over hinderlijke werken in een schoolomgeving
- 📌 Klacht over werking betaalautomaat openbare parking
- 📌 Klacht over melding in verband met verkeerssituatie waarover melder geen terugkoppeling krijgt
- 📌 Klacht over geluidsoverlast door evenementen waarvoor de gemeente toelating verleende
- 📌 Klacht probleem met de riolering dat niet opgelost geraakt, ondanks tussenkomsten van diensten en aannemer
- 📌 de verkeersonveiligheid in de straat: overdreven snelheid in zone 30 en de vraag om het parkeren op de rijweg te structureren door middel van parkeervakken

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 werd bij de toezichthoudende overheid twee klachten ingediend. Deze klachten hadden betrekking op:

- ↳ het niet verwijderen van buiten dienst gestelde kabels of leidingen; het betreft werken op het grondgebied van Pelt, niet door de gemeente uitgevoerd
- ↳ de weigering van de raad om in te gaan op het verzoek om een rooilijnplan op te stellen

4.

**VERDERE
OPTIMALISATIE
VAN DE OPVOL-
GING BURGER-
MELDINGEN**

Sinds 2022 is een interne werkgroep actief om het proces van burgermeldingen te optimaliseren.

De werkgroep bestaat uit: diensthoofd communicatie & participatie, toepassingsbeheer ICT, administratief medewerker technische dienst Beheer gebouwen en logistiek, diensthoofd Beheer publieke ruimte en adjunct algemeen directeur.

De werkgroep kwam in 2023 zes keer samen en besprak een aantal optimalisaties:

- ♻ Richtlijnen voor de medewerkers die meldingen ontvangen en registreren. Contactgegevens zijn vaak nodig om in overleg te gaan met de melder over het gemelde probleem of de verwachte oplossing.
- ♻ Bijsturing van de standaardantwoorden.
- ♻ Afspraak om de melding te voorzien van een toelichting of in overleg te gaan wanneer een melding van de ene dienst naar de andere wordt overgemaakt: waarom wordt de melding doorgestuurd? Wat is er al met de melding gebeurd? Is er al informatie opgezocht? Werd de melder al gecontacteerd?
- ♻ Dashboard met overzicht van alle meldingen voor burgemeester en schepenen. Dit vervangt het wekelijks overzicht dat voorheen ter kennisgeving op de agenda van het college van burgemeester en schepenen kwam.
- ♻ Verkenning van de mogelijkheden van Whatsapp voor communicatie over wegenwerken, mogelijke koppeling met Topdesk.

Jaarlijks is er een samenkomst met de volledige groep van behandelaars om hen te ondersteunen waarbij we het jaarverslag presenteren, hen informeren over de toepassing en interne afspraken herhalen.

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)

6.

CHARTER BEMIDDELING

In de gemeenteraadszitting van 2 maart 2023 onderschreef het bestuur het charter “steden en gemeenten voor bemiddeling”. Dit charter is een initiatief van de POD Maatschappelijke Integratie, BeFUS Belgian Forum for Urban Security en FOD Binnenlandse Zaken, Directie Veiligheid & Preventie.

De doelstellingen van het charter zijn:

- 🔗 Definiëren wat onder de term “bemiddeling” wordt verstaan
- 🔗 Ondersteunen van werkzame bemiddelaars
- 🔗 Het ethische kader van bemiddelaars benadrukken
- 🔗 Meer bekendheid geven aan het bestaan van bemiddeling
- 🔗 De ontwikkeling van een cultuur van bemiddeling aanmoedigen

Gemeente en OCMW Pelt onderschrijven de doelstellingen van het charter en hanteren in de dienstverlening de methodiek van bemiddeling om conflicten te voorkomen of te beheersen met het oog op het creëren of herstellen van sociale relaties.

Voorbeelden hiervan zijn:

- 🔗 GAS-bemiddeling en de aanbeveling aan de sanctionerende ambtenaren van de provincie om in een aantal gevallen bemiddeling aan te bieden als alternatief voor GAS-boetes
- 🔗 Overlegstructuren in een netwerk met scholen, met hulpverlening, straathoekwerk (LISS) en opbouwwerk (SAAMO) in het kader van projecten zoals Cabrio, zorgzame buurten, de buddywerking en andere
- 🔗 Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst voor meldingen en klachten over de gemeentediensten
- 🔗 Burenbemiddeling bij conflicten via politie HANO en de mogelijkheid van verzoening bij de vrederechter
- 🔗 Steun aan Plan S (Limburgs samenwerkingsplatform dat wil bijdragen aan een veilige, leefbare en zorgzame samenleving met lokale besturen, politie, justitie, hulp- en zorgverlening) en Plan M (schadebemiddeling)

Het lokaal bestuur zal in contacten met inwoners, diensten, politie, scholen en verenigingen de verschillende vormen van dialoog aanmoedigen en verwijzen naar bemiddelingsdiensten.

De volledige tekst van het charter:



Charter "Steden en gemeenten voor bemiddeling"

Door de ondertekening van het charter "Steden en gemeenten voor bemiddeling",

1. Moedigen wij, de lokale overheden, in ons beleid op het vlak van preventie en/of sociale cohesie een stap naar bemiddeling aan die gedefinieerd wordt als "een vrijwillig proces waardoor sociale relaties opgebouwd of hersteld worden, en waardoor geschillen voorkomen of opgelost worden. Dit proces wordt geleid aan de hand van "ethische" communicatieregels waarbij de deelnemers zich inspinnen om de dialoog terug op gang te brengen en om een oplossing te vinden voor hun situatie. Dit proces wordt begeleid door een bemiddelaar, een onafhankelijke derde, die dit doet op een onpartijdige manier, zonder de resultaten te beïnvloeden, terwijl hij wel de belangen van elke partij bewaakt en de vertrouwelijkheid van de uitwisseling waarborgt." (Michèle Guillaume-Hofnung, 2011, Conference of International Non-governmental Organizations of the Council of Europe). De bemiddeling is aldus een proces voor het voorkomen en beheersen van conflicten (familiale conflicten, sociale conflicten, huurconflicten, burencconflicten, wijkconflicten, conflicten in schoolomgeving, conflicten met lokale instellingen, enz.) met het oog op het creëren of herstellen van de sociale banden.
2. Verbinden wij ons ertoe om het bestaan van een (para)publieke bemiddelingsdienst aan te moedigen, de toekomst van de bestaande diensten in onze gemeente te verzekeren, de infrastructuren (toegankelijkheid, zichtbaarheid, ...) en de opleidingsbehoeften (supervisie, intervisie die nodig zijn voor het uitoefenen van het beroep, te ondersteunen.
3. Eerbiedigen wij het deontologisch kader dat absoluut noodzakelijk is voor het werk van de bemiddelaar (onafhankelijkheid, neutraliteit, meerzijdige partijdigheid, vertrouwelijkheid, vrijwilligheid en autonomie van personen) en hebben wij vertrouwen in het methodologisch proces dat de behoorlijk opgeleide bemiddelaar ten uitvoer legt. De bemiddelaar geeft aldus de voorkeur aan luisterbereidheid en dialoog, waardoor situaties en respectievelijke standpunten gemakkelijker worden begrepen. Hij draagt bij tot bieden van nieuwe perspectieven die aangepast zijn aan de noden van elkeen. De openbare bemiddelingsdienst staat open voor iedereen.
4. Om de bemiddeling te vergemakkelijken, verstrekken wij kwaliteitsvolle informatie over het bestaan van een openbare bemiddelingsdienst binnen onze gemeente. We moedigen alle actoren op sociaal gebied aan om binnen de gemeente (bewoners, gemeentediensten, politie, scholen, verenigingen, OCMW...) de openbare bemiddelingsdienst te ondersteunen bij zijn sensibiliseringsacties. Wij moedigen verschillende vormen van dialoog aan, waaronder doorverwijzing naar bemiddelingsdiensten.
5. Verbinden wij ons ertoe om de bemiddelingscultuur te verspreiden en bemiddeling te promoten als een proces dat ijvert voor sociale vrede. Wij zijn bereid ons aan te sluiten bij dit overkoepelend project, met een inclusieve aanpak en met als doel een bredere dynamiek van een nationaal, of bij uitbreiding een internationaal netwerk voor bemiddeling.

Pelt, februari 2024



Jaarverslag klachtenbehandeling 2023

Strategische Cel, januari 2024

1. Situering

Voorliggend jaarverslag bevat een overzicht van de klachten die vorig jaar werden ontvangen en werden 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 (zoals goedgekeurd door de GR en RMW in zitting van 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, uitwerking 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

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.

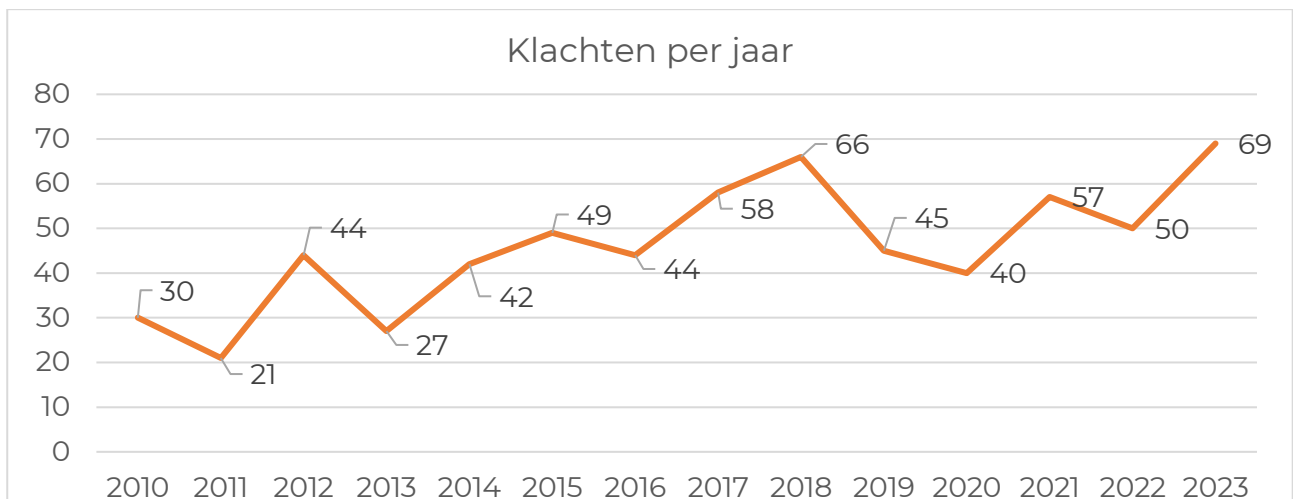
vermeld op de webstek van de Stad: <https://www.roeselare.be/stad-en-bestuur/een-klacht-indienen>.

Via 1788 worden alle meldingen ontvangen en behandeld. In 2023 werden er ongeveer 13.400 meldingen geregistreerd. Dit is een stijging van meer dan 10% ten opzichte van 2022 (toen voor het eerst meer dan 12.000). Dit zijn voor alle duidelijkheid dus alle vragen en meldingen: slechts een zeer klein deeltje daarvan is een uiting van ontevredenheid. Zolang dergelijke meldingen niet uitmondten in een formele klacht worden hiervan geen aparte cijfers bijgehouden.

3. Klachtenbehandeling 'in cijfers'

In 2023 werden 69 formele klachten geregistreerd. Dit betekent 19 klachten meer dan 2022. Het gemiddeld aantal klachten sinds 2010 is 45,9. In onderstaande grafiek is die stijging van het aantal klachten opgenomen. De verklaring hiervoor is niet eenduidig. De stijging is niet aan één domein toe te schrijven (zie verder). Er wordt zowel intern als extern blijvend aandacht gegeven aan het melden van klachten en het mailadres 'klachten@roeselare.be' wordt vaker door de burger gebruikt (zie verder).

Van de 69 ingediende klachten waren er zestien niet-ontvankelijk. Dit is 23% en ligt iets hoger dan het gemiddelde van 17% 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 (door Stad of OCMW) beschouwd. Uiteraard wordt aan de klager in de mate van het mogelijke telkenmale wel mee gegeven waar de klacht wel (ontvankelijk) kan worden ingediend.

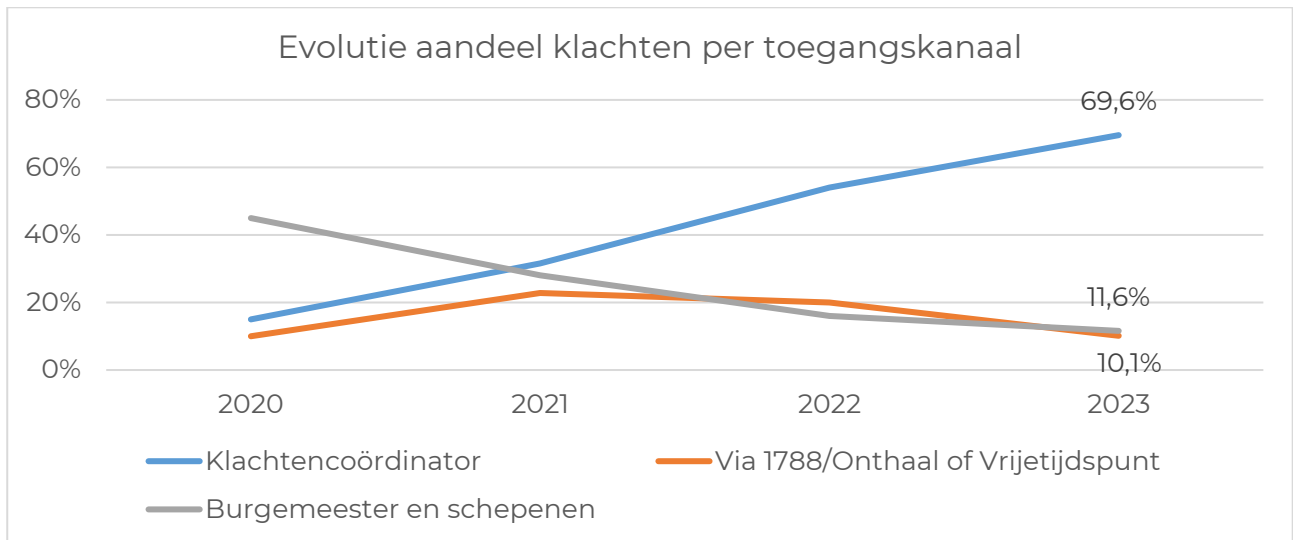


Het merendeel van de ontvankelijke klachten (30 op 53 klachten of 56,6%) is geheel of gedeeltelijk gegrond. 35,8% van de klachten is ongegrond. Dit betekent niet dat er ook daar geen lessen kunnen worden uit getrokken.

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=30; 56,6%) gaan over een slechte service (onheuse behandeling, onduidelijke informatie of

slechte bereikbaarheid). Vier op de tien heeft te maken met een fout (n=23; 43,4%). Dit is in lijn met de verdeling van de voorgaande jaren.

De meeste klachten (91,3%) werden gemeld aan de klachtencoördinator (69,6%), een lid van het College van Burgemeester en Schepenen (CBS) (11,6%) of één van de loketten (1788/onthaal of Vrijetijdspunt) (10,1%). De overige 8,7% van de klachten worden voornamelijk door medewerkers ontvangen en doorgegeven aan de klachtencoördinator. De stijging van het aantal klachten rechtstreeks aan de klachtencoördinator zet zich verder (2022: 54%; 2021: 31,6%; 2020:15%). Dit bevestigt het vermoeden dat de burgers de informatie op de website vinden en het mailadres klachten@roeselare.be gebruiken.



Ook in 2023 hadden de klachten betrekking op meerdere domeinen. De meest voorkomende domeinen zijn:

- Wegen: klachten over communicatie bij werken, schade n.a.v. werken, etc.;
- Mobiliteit: klachten over openbaar vervoer, parkeerplaatsen, snelheidsremmers, etc.;
- Algemene dienstverlening: klantvriendelijkheid, werking afspraken, etc.;
- Sanctioneerbare overlast: klachten over GAS-boete, gemeenschapswacht-vaststeller, gebruik of inrichting privéterrein, etc.

In 2023 komen bovenstaande vier domeinen meer naar voor dan de andere domeinen. In onderstaande tabel zijn de drie meest voorkomende domeinen telkens per jaar in het geel aangeduid. De laatste jaren komen steeds vaker dezelfde domeinen het meest voor. 'Sanctioneerbare overlast' is in 2023 wel voor het eerst in de top drie te vinden. Het is wel duidelijk dat de verschillen tussen de domeinen minder groot worden. Er zijn 7 domeinen met een aandeel tussen 9% en 12%.

Tabel 1 Overzicht klachten per domein, met aanduiding top 3 in kleur

Domein van de klacht - Groepering	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Algemene dienstverlening	11%	21%	6%	4%	20%	14%	12%	8	12%
Burgerzaken	7%	2%	27%	22%	5%	9%	6%	6	9%
Groen	0%	5%	3%	4%	15%	9%	6%	2	3%
Leefmilieu	16%	9%	14%	7%	18%	12%	8%	6	9%
Mobiliteit	39%	14%	11%	11%	3%	16%	12%	8	12%
Sanctioneerbare overlast (o.a. Politie, Gemeenschapswachten en GAS-boetes)	0%	0%	0%	0%	10%	4%	6%	8	12%
Vrije tijd	16%	16%	14%	16%	5%	7%	8%	2	3%
Wegen	0%	3%	6%	2%	0%	9%	20%	8	12%
Welzijn	0%	10%	3%	7%	3%	5%	12%	7	10%
Werken en ondernemen	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	2	3%
Wonen en (ver)-bouwen	0%	7%	3%	2%	8%	9%	4%	4	6%
Andere	9%	7%	11%	22%	5%	5%	2%	8	12%
	43	54	64	44	36	57	49	69	
Onbepaald	1	4	2	1	4		1	0	0%
	44	58	66	45	40	57	50	69	

4. Kwalitatieve analyse en verbeteringen

Bovenstaande cijfers geven een beeld van de klachten ontvangen in 2023. Klachten worden gezien als opportuniteiten om de organisatie te verbeteren. Daarom wordt per klacht onderzocht welke preventieve maatregelen genomen kunnen worden. Hieronder worden enkele klachten en verbetervoorstellen aangehaald.

Dagelijks worden door de stadsmedewerkers inspanningen geleverd om correct te werken. Dit wordt sterk geapprecieerd. Als het toch niet loopt zoals het hoort, dan is dit soms de aanleiding voor een klacht. Burgers weten dan graag met wie ze juist in contact komen. In dat kader werd de aandacht voor het **zichtbaar dragen van een badge met identificatie door gemeenschapswachters** aangescherpt.

Bij het **digitaal aanmaken van een afspraak** kan je naast je reden ook bijkomende tekst toevoegen via een opmerkingsveld. Dit werd niet vaak gebruikt. Dankzij een terechte opmerking van een burger werd een aanpassing in de software doorgevoerd. In het overzicht van afspraken heeft de medewerker beter zicht als er een opmerking van de burger toegevoegd werd en kan de medewerker hier proactief mee aan de slag.

De inwoners zijn erg tevreden over de **communicatie vanuit de Stad** (bron stadsmonitor). Dit neemt niet weg dat er af en toe iets verkeerd loopt. Zo hebben enkele klachten betrekking op het feit dat een melder het gevoel heeft dat er niets ondernomen wordt met haar of zijn melding. Bij onderzoek van een dergelijke klacht wordt dan vaak duidelijk dat er meestal al een en ander en soms zelfs veel gebeurd is (in voorbereiding), maar dat er nog geen procesinformatie aan de desbetreffende burger bezorgd werd. Het is op zich niet vreemd dat de burger dan het gevoel krijgt dat er niets gebeurt. Dit kan proactief geremedieerd worden door bij langere doorlooptijden ook tussentijdse procesinfo te geven. Hier wordt verder aan gewerkt.

Communicatie bij wegenwerken blijft ook regelmatig terugkeren. Dit is in de meeste gevallen grotendeels de verantwoordelijkheid van de aannemer. Door aanpassingen van de planning (vb. door slecht weer) loopt de communicatie niet altijd vlekkeloos. Dit blijft een aandachtspunt.

Goede signalisatie zorgt voor duidelijkheid, en kan klachten voorkomen. In opdracht van de Stad worden de houten zitbanken in de stadsparken regelmatig onderhouden en geolied. De signalisatie hiervan was niet (meer) aanwezig toen er enkele bezoekers op de banken plaats namen. Het onderzoek kon geen klaarheid scheppen of de signalisatie vroegtijdig verwijderd werd (door onbevoegden) of weggewaaid was. Samen met de betrokken firma wordt gekeken wat toekomstgericht de beste signalisatiewijze bij dergelijke werken is teneinde deze problemen maximaal te vermijden.

Niet voor alle klachten is echter een pasklaar remediërend antwoord mogelijk. Zo zijn er **verschillende klachten over wat er allemaal op het openbaar domein gebeurt en de negatieve gevolgen die daar kunnen uit voort vloeien (vuil, lawaaihinder, verkeershinder, ...)**. De oorzaak van die klachten liggen vaak bij het gebruik van het openbaar domein door anderen. De betrokken diensten onderzoeken deze situaties telkenmale en kijken wat ondernomen kan/moet worden en wat haalbaar is. De melder wordt dan op de hoogte gesteld van de reeds ondernomen of komende acties. Dit wordt meestal geapprecieerd door de melder en de klacht kan vervolgens afgesloten worden. In deze cases is het niet steeds mogelijk of wenselijk om structurele aanpassingen te maken om nieuwe klachten te vermijden. Afhankelijk van de situatie is er een verhoogde controle voor een bepaalde periode (via gemeenschapswachten, politie, ...) of kan er toch een structurele aanpassing gemaakt worden (plaatsing vuilnisbak, snelheidsremmers, ...).

Rapport klachtenbehandeling 2023

Inleiding

In dit klachtenrapport wordt een overzicht gegeven van de klachten, meldingen en vragen die het gemeentebestuur via de klachtenprocedure heeft ontvangen in 2023. In totaal waren 18 van de 53 klachten ontvankelijk. Deze klachten werden via de klachtenprocedure opgevolgd. Alle niet-ontvankelijke klachten werden via het meldingssysteem aan de verantwoordelijke dienst toegewezen. Alle 52 klagers hebben een antwoord ontvangen op hun vraag, melding of klacht.

Onder melding wordt verstaan een mondelinge, schriftelijke of elektronische mededeling in verband met een toestand waarbij een tussenkomst van een dienst van het lokale bestuur gewenst is. Bijvoorbeeld: overhangende takken, een put in de weg, lang gras,... Een klacht is daarentegen een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Dit kan betrekking hebben op:

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

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen en suggesties;
- bezwaren in het kader van een openbaar onderzoek;
- klachten waarvoor een wettelijke beroepsmogelijkheid bestaat, o.a. inzake belastingen;
- klachten waarover een gerechtelijke procedure lopende is;
- algemene klachten over de regelgeving;
- petitities;
- algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

De klachtenprocedure is van toepassing op de gemeente- en OCMW-diensten, maar niet op de politiediensten. De klachtencoördinator oordeelt of de klacht ontvankelijk is, dit wil zeggen of de klacht valt onder het toepassingsgebied van het reglement klachtenbehandeling. Indien de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtencoördinator een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Wanneer een klacht niet-ontvankelijk is geeft de klachtencoördinator de melding of vraag door aan de verantwoordelijke dienst.

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 voor onbepaalde duur afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst.

Overzicht ontvangen klachten 2023

1	Klager meldt dat er veel vuurwerk was tijdens de jaarovergang, ondanks het verbod, en dat de politie hier niet tegen optrad
Dienst	Politie
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding en heeft betrekking op de politiedienst
2	Klager meldt dat het moeilijk is te parkeren en uit te stappen omwille van modder aan de Bosbeekweg en dat dit niet goed onderhouden is door de gemeente
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat het moeilijk is te parkeren en in en uit te stappen omwille van modder langs de Bosbeekweg. Dit ondanks dat is beloofd dat er werken uitgevoerd zouden worden om de Bosbeekweg toegankelijker te maken (waarvoor 21.000 euro is voorzien).
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat de berm in de Bosbeekweg er inderdaad niet netjes bij lag ten gevolge van werken die door de nutsmaatschappijen zijn uitgevoerd, ter voorbereiding van de geplande riolerings- en wegeniswerken in de straat. Er werd de klager gemeld dat het dossier voor de werken in de laatste fase zit en dat het de bedoeling is de werken nog in het voorjaar 2023 op te starten.
3	Klager meldt slechte signalisatie en daardoor gevaarlijke verkeerssituaties tijdens de wegenwerken aan de Berlaarbaan
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat het signalisatieplan dat is goedgekeurd door het gemeentebestuur en van toepassing is tijdens de werken aan de Berlaarbaan, voor gevaarlijke verkeerssituaties zorgt voor de zwakke weggebruikers (voornamelijk de fietsers) in een schoolomgeving. Daarnaast geeft de klager aan dat er geen controle plaatsvindt door de bevoegde instanties.
Antwoord	Uit onderzoek blijkt dat de aannemer niet het volledige signalisatieplan heeft gevolgd. Zo ontbraken er o.a. lampen aan de nadars en verkeersborden voor het fietsverkeer. De aannemer is hier door de verantwoordelijke dienst op gewezen en er is gevraagd dit aan te passen. Tevens is politie gevraagd nazicht te doen van de volledige situatie, inclusief het bekijken of de fietszone niet kan verbreed worden.
4	Klager meldt dat gracht aan zijn eigendom overloopt en vervuild is (R6)
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Brief
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding. Het onderhoud van de gracht R6 is de verantwoordelijkheid van AWW. De melding werd aan AWW doorgegeven.
5	Klager meldt dat herstellingswerken aan het voetpad worden uitgevoerd tijdens schoolvakantie
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding

6	Klager meldt dat hij niet goed geholpen werd bij verwerking buitenlandse echtscheidingsakte
Dienst	Burgerzaken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat hij niet goed geholpen werd bij de vraag om zijn buitenlandse echtscheidingsakte te laten opnemen in de registers van de burgerlijke stand om opnieuw te kunnen huwen. Hij vindt dat het proces te traag gaat en dat hij onvoldoende informatie krijgt over de procedure.
Antwoord	Er is door de dienst burgerzaken telefonisch contact opgenomen om de klager de complexe procedure uit te leggen, hiervan is ook een brief naar de klager gestuurd. Tijdens de procedure is actief contact onderhouden met de klager om het dossier op te volgen. De klager moet nog een extra akte opvragen bij de familierechtbank alvorens wij een uitspraak kunnen doen.
7	Klager meldt dat bij werken in de Meidoornstraat heel wat automobilisten de signalisatie negeren
Dienst	Openbare werken & politie
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
8	Klager meldt dat ondanks de nieuwe parking in de Bosstraat toch nog veel mensen parkeren in de omliggende straten
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
9	Klager meldt overlast parking bosstraat door evenement in zaal Graaf d'Elissem
Dienst	Politie
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
10	Klager maakt bezwaar tegen lesmateriaal waarin een gezin met twee vaders aan bod komt en wil zijn kinderen niet laten deelnemen aan een carnavalsdag waar de kinderen zich vrijblijvend verkleeden
Dienst	Huis van het Kind
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat een van zijn kinderen, die naar school gaan op GBS Octopus, thuiskwam met een tekst uit een werkboek waarin 2 vaders voorkomen die een koppel zijn. Hij wil niet dat zijn kinderen opgevoed worden met de gedachte dat dit natuurlijk en normaal is. Hij wil niet dat het kind in de war geraakt en dit soort zaken ziet en hoort. Hij wil niet dat het kind nog deelneemt aan de lessen van dit soort onderwerpen en wil niet dat het kind nog teksten verwerkt waar het over dit soort zaken gaat. Daarnaast wil hij niet dat zijn kinderen deelnemen aan een carnavalsdag waar de kinderen zich vrijblijvend verkleeden.
Antwoord	Het gezin kiest uiteraard zelf haar persoonlijke levensvisie. Het schoolbestuur volgt echter de juridische kaders en richtlijnen die door de Vlaamse overheid (Agentschap Onderwijs) en door de onderwijskoepel (OVSG, Onderwijs van Steden en Gemeenten) werden vastgelegd. 1. Omgaan met diversiteit is een onderdeel van de leerplandoelstelling die de Vlaamse overheid uitwerkte voor het lager onderwijs. Binnen de cluster 'sociaal-culturele verschijnselen' worden volgende doelstellingen bepaald: <i>De leerlingen kunnen er in hun omgang met leeftijdgenoten op discrete wijze rekening mee houden dat niet alle kinderen in hetzelfde type gezin wonen als zijzelf.</i>

	<p><i>De leerlingen kunnen illustreren dat verschillende sociale en culturele groepen verschillende waarden en normen bezitten.</i></p> <p>2. Verder vinden we in de beginselverklaring rond neutraliteit van OVSG het volgende uitgangspunt: <i>Scholen, centra en academies erkennen en respecteren de diversiteit bij hun leerlingen en cursisten op het vlak van filosofische, levensbeschouwelijke en religieuze overtuiging, sociale, etnische en talige achtergrond, nationaliteit, huidskleur, gender en seksuele voorkeur. Tegelijk stellen ze duidelijk de verwachting dat leerlingen, ouders en cursisten de aanwezige verschillen eveneens respecteren, dat ze bereid zijn te luisteren naar elkaar en begrip opbrengen voor andere opvattingen</i></p> <p>De lesinhouden in GBS Octopus, de gebruikte lesmaterialen en de gehanteerde methodes zijn allen conform de bovenstaande juridische kaders en uitgangspunten opgemaakt. Het schoolbestuur benadrukt dan ook dat de schoolkeuze die de ouders hebben gemaakt, ook het pedagogisch project omvat dat werd gegeven in de gekozen school.</p> <p>Het schoolbestuur kiest er vanuit de duidelijke pedagogische visie dan ook voor om niet op de vraag in te gaan en verwacht evenmin van het schoolteam van GBS Octopus dat ze een alternatief lesaanbod of extra toezicht organiseren voor de kinderen van het gezin. Als de kinderen niet deelnemen aan de lessen zijn ze ongewettigd afwezig. Indien dit meermaals gebeurt, is de school verplicht om dit melden aan het CLB ter opvolging van problematische afwezigheden.</p>
11	Klager meldt schade aan zijn eigendom na werken Pidpa op de Berlaarbaan en geeft aan niet snel geholpen te worden door de gemeente
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	<p>In de week van 13 maart werden er door PIDPA werken uitgevoerd op de Berlaarbaan ter hoogte van de woning van de klager. Er werd een put gegraven van 2 m breed, het volledig fietspad werd gesloopt, en er werd één leiding van 15 cm diameter gelegd. Bij het graven, tot achter de rooilijn, werd de houten afsluiting van de klager volledig los gegraven. De put werd nadien gedicht zonder aandammen en er werd een zeer dunne toplaag in beton opgegooid, veel dunner dan oorspronkelijke laag waardoor de afsluiting nu niet meer afdoende opgesloten zit en blijvend zal doorbuigen naar de straatkant met onherroepelijke schade. Dit fenomeen deed zich eerder voor aan een iets verder gelegen stuk van de afsluiting, en daar is de afsluiting ondertussen volledig kapot.</p> <p>De klager eist een terugkeer naar de toestand as built en wil de kosten doorrekenen aan de verantwoordelijk in deze.</p> <p>Tijdens de werken heeft de klager meerdere keren de gemeentelijke dienst openbare werken hier telefonisch op aangesproken met het verzoek ter plaatse te komen, maar hier werd volgens de klager geen gevolg aan gegeven.</p>
Antwoord	<p>We hebben contact opgenomen met Pidpa, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de werken en hebben de situatie besproken. Uit onderzoek blijkt dat de werken nog niet volledig voltooid waren, omdat ze nog drukproeven op de leiding moesten uitvoeren. Pidpa zal rechtsreeks met de klager contact opnemen om ter plaatse de opmerkingen te overlopen en om te bekijken hoe ze verholpen kunnen worden.</p>
12	Klager meldt dat bij hevige regen het water niet goed meer wegloopt in de goot
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, is een melding

13	Klager meldt dat hij een parkeerretributie heeft gekregen, ondanks dat hij de blauwe schijf heeft gelegd
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
14	Klager meldt wateroverlast door ophoging achterliggend perceel en dempen gracht
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	<p>Een aantal jaren geleden werd door de gemeente Sint-Katelijne-Waver een toelating tot ophoging verleend van een perceel weiland, gelegen achter de achtertuin van de eigendom van de klager. Op dit achterliggend perceel werden nadien verschillende woningen gebouwd. Tussen de eigendom van de klagers en het achterliggend perceel bevond zich initieel een open gracht.</p> <p>Bij de bouw van de dichtstbijzijnde woning op het achterliggende perceel werd deze open gracht volledig gedempt en werden er naar aanleiding van de ophoging betonnen profielen geplaatst op de plaats waar zich vroeger de open gracht bevond.</p> <p>Het gevolg is dat de woning en tuin van het aangrenzend perceel volgens de klager +/- 70 cm hoger is komen te liggen en dat al het water van het opgehoogde perceel terecht komt in de achtertuin en garages van de eigendom van de klager. Deze schade wordt alsmaar erger waarbij onze achtertuin en oprit naar de garages steeds volledig onder water staan</p>
Antwoord	<p>Uit onderzoek blijkt dat in 2001 een vergunning is afgeleverd voor het ophogen van het achterliggende terrein met max. 50 cm (de stedenbouwkundige vergunning werd megedeeld aan de klager). Als voorwaarde werd hierbij opgelegd dat er een afwateringsgracht moest gemaakt worden aan de linker- en rechterzijde van het perceel.</p> <p>In 2005 is vervolgens een vergunning afgeleverd voor het bouwen van een woning op het achterliggende perceel. Hierbij is echter geen toestemming gegeven om de afwateringsgracht te dempen, ook later zijn hiervoor geen vergunningen afgeleverd. Deze afwateringsgracht mocht dus niet worden gedempt bij de bouw van deze woning.</p> <p>Het dempen van de gracht heeft ongeveer 18 jaar geleden plaatsgevonden, stedenbouwkundige verjaring treedt reeds op na 5 jaar. Gelet op deze verjaring kan het gemeentebestuur in deze dus ook niet meer handhaven. Dit is een zaak voor het burgerlijk recht en kan eventueel bij de verzekering van de klager worden aangekaart.</p>
15	Klager meldt geluidsoverlast door opvullen sleuf met klinkers bij werken Liersesteenweg
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
16	Klager meldt dat douchekop niet goed werkt in het Maanhoevebad
Dienst	Andere
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding

17	Klager meldt dat kraanvoertuig bij werken deels geparkeerd staat op het fietspad in de Molenstraat
Dienst	Mobiliteit
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
18	Klager heeft een vraag i.v.m. de mogelijke locatie verlichtingspaal bij werken Molenstraat
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag
19	Klager vraagt wanneer asfalteringswerken zullen worden uitgevoerd in Heiken
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag
20	Klager meldt dat de signalisatie van werken niet duidelijk is ter hoogte van Bosstraat 68
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
21	Klager meldt dat het Vlaams Belang een stand heeft op de Rommelmarkt Elzestraat, georganiseerd door Chiro Elzestraat
Dienst	Vrije Tijd
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, de Rommelmarkt Elzestraat wordt niet georganiseerd door het gemeentebestuur.
22	Klager meldt dat het gras lang is aan het fietspad richting veiling zuid
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
23	Klager meldt loslopende honden in de Hondsbossen
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
24	Klager meldt dat ze een brief i.v.m. een omgevingsvergunning van de gemeente op een oud adres heeft ontvangen en vraagt om haar adresgegevens na te kijken
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding/vraag

25	Klager vraagt of bomen gesnoeid kunnen worden aan kapel Berkelei
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag
26	Klager klaagt over geluidsoverlast in Veiling Zuid en vraagt naar milderende maatregelen
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	<p>De klager klaagt de geluidsoverlast aan in Veiling Zuid en geeft aan de milderende maatregelen die momenteel aanwezig zijn onvoldoende zijn. Daarnaast klaagt ze aan dat het raar is dat toestemming wordt gegeven om maximaal te verharden rondom een bedrijf en een bedrijf toestemming heeft gekregen om te mogen bouwen in waterziek gebied.</p> <p>Ze klaagt aan dat ze geen zicht heeft op hoe bepaalde meldingen rond geluidsoverlast worden opgevolgd.</p> <p>Ze vraagt welke milderende maatregelen zullen worden genomen op korte termijn tegen geluidsoverlast.</p>
Antwoord	<p>Uit onderzoek blijkt dat de klager specifiek verwijst naar een melding van geluidsoverlast vanwege een tijdelijk stilstaande vrachtwagen. Hiervan kon de de volgende dag uiteraard geen vaststelling meer gebeuren. De klager wordt ook gewezen op eerdere communicatie over het betreffende bedrijf waarover de melding kwam en naar de verschillende infomomenten omtrent de geluidsstudie waar de klager te woord werd gestaan: uit controle blijkt dat het bedrijf in regel is met de afgeleverde omgevingsvergunning. Het is niet mogelijk om zomaar de voorwaarden of maatregelen die worden voorgesteld op te leggen of te verplichten. Uit de geluidsstudie blijkt tevens dat de MKN niet wordt overschreden.</p> <p>Inzake de uitvoering van het GRUP Regionaal Stedelijkgebied Mechelen, meer bepaald de aanleg van 'Veiling Zuid', is klacht ingediend bij de onderzoeksrechter. Tot de uitspraak in dit onderzoek is de situatie op het terrein volledig in regel met de afgeleverde vergunning. Het bezwaar aangaande de omgevingsvergunningsaanvraag R6 wordt tijdens de procedure door de betrokken overheden behandeld.</p> <p>De milderende maatregelen blijken uit de door de gemeente gefinancierde studie wel voldoende. Bij elke vergunning gaat voldoende aandacht naar de wettelijke bepalingen. Als de klager niet akkoord is met de afgeleverde vergunningen kan tijdens de beroepsperiode steeds beroep worden aangetekend.</p> <p>Verharding maakt deel uit van de ontwikkeling van een industriegebied en deze zijn in regel met de geldende vergunningen. Er worden heel wat maatregelen genomen om een goede waterhuishouding te realiseren. Als de klager niet akkoord is met de afgeleverde vergunningen kan tijdens de beroepsperiode steeds beroep worden aangetekend.</p> <p>De klager wordt gewezen op de reeds eerder bezorgde informatie en PowerPointpresentaties van de bewonersvergadering, toelichting geluidsstudie en kernraad inzake de genomen maatregelen.</p> <p>De diverse mails en meldingen van de klager worden steeds opgevolgd en/of beantwoord.</p>
27	Klager vernam dat een bosje aan de velden van KSK Wavria gekapt zou worden voor de aanleg van kunstgrasvelden. Ze vraagt hierover extra informatie en vraagt hoe ze desgewenst bezwaar zou kunnen indienen
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag.

28	Klager meldt dat bij het uitgraven van een graf naast het graf van haar echtgenoot, het graf van haar echtgenoot niet in de oorspronkelijke staat is hersteld
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Telefoon
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Bij het uitgraven van een naastgelegen graf zou grond op het graf van de echtgenoot van de klager zijn gegooid, zou een boordsteen zijn weggenomen en zouden kiezels die rond het graf lagen verspreid zijn in de omgeving. De situatie is na het toeleggen van het graf niet in oorspronkelijke staat hersteld.
Antwoord	<p>Wanneer een grafconcessie wordt aangegaan, gaat men ook akkoord met het gemeentelijk reglement van de begraafplaatsen. In dit reglement zijn ook enkele bepalingen opgenomen wat betreft aanplantingen en versieringen bij een grafzerk (9.1.1 en 9.1.3).</p> <p>Het komt erop neer dat er, buiten de afmetingen van de grafzerk, niets mag gebouwd of geplant worden. Dit was bij dit graf spijtig genoeg wel het geval. De boordstenen en kiezels zijn geplaatst buiten de grafzerk en mochten daar dus in principe niet staan. Wanneer een kist moet worden bijgezet in een naastgelegen graf, kunnen de grafmakers niet anders dan deze constructies verwijderen omdat ze anders niet tot tegen de kelder kunnen graven en het nieuwe graf niet kunnen plaatsen. De grafmakers mogen een overtreding op het reglement achteraf ook niet terug herstellen, daarom is de boordsteen niet teruggeplaatst. De grafmakers volgde in deze enkel het gemeentelijk reglement van de begraafplaatsen.</p>
29	Klager klaagt aan dat de gemeente geen actie onderneemt voor een verkeerd geplaatste stacaravan in de tuin van zijn burens
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager dient klacht in omdat het gemeentebestuur volgens hem geen actie onderneemt tegen een stacaravan in de tuin van zijn burens die daar onvergund staat.
Antwoord	<p>De stacaravan mag inderdaad niet op het perceel van de burens staan, deze kan ook niet worden geregulariseerd. Dit is ook reeds gemeld aan de overtreder met de vraag om de stacaravan te verwijderen. Voor enkele andere stedenbouwkundige overtredingen moet de overtreder een regularisatiedossier in te dienen.</p> <p>Vanuit het gemeentebestuur is men ter plaatse geweest om de nodige vaststellingen te doen. De overtreder van het perceel heeft ondertussen in november 2023 zijn dossier ingediend, waarna de dienst omgeving het dossier inhoudelijk kon bekijken en indien nodig bijkomende informatie kon opvragen.</p> <p>De handhaving in dit dossier is lopende en wordt opgevolgd door de dienst Omgeving. De overtreder heeft beloofd de stacaravan te verwijderen begin 2024, deze wordt ondertussen niet meer gebruikt.</p>
30	Klager vraagt of de lichten aan het skatepark aan gemeentehuis niet gedoofd kunnen worden na 23u, zodat er minder nachtelijke bezoekers zijn met nachtlawaai tot gevolg
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag.
31	Klager meldt gebruik van gasbrander om onkruid te verwijderen, waardoor een deel van de haag in brand is gevlogen
Dienst	Uitvoering

Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Bij het onderhoud van het padje achter en naast de woning van de klager in de Nachtegaalstraat werd een gasbrander gebruikt om onkruid te verwijderen. Hierbij is een deel van een haag in brand gevlogen.
Antwoord	Maatwerkbedrijf MIVAS heeft kruidgroei gebrand op de wandelpaden in de wijk Hoge Velden. Hierbij is een gedeelte van de coniferenhaag van een van de tuinen in brand gevlogen. MIVAS is op de hoogte gesteld om het nodige te ondernemen.
32	Klager meldt dat het leefgeld van haar dochter sinds twee maanden later wordt uitbetaald en dat door het OCMW wordt gevraagd bepaalde schulden twee keer te betalen
Dienst	Sociale dienst
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	<p>De dochter van de klager ontvangt sinds een jaar een leefloon via het OCMW van Sint-Katelijne-Waver. Met de huisbaas hebben ze de afspraak dat de huur voor de woning van de dochter voor de 3^e van de maand wordt gestort. Initieel werd het leefloon steeds voor het einde van de maand gestort, waardoor de huur altijd op tijd kon worden betaald. In juli en augustus 2023 stond het leefloon pas telkens op de 3^e van de maand op de rekening, waardoor ze de huur zelf hebben moeten voorschieten.</p> <p>Daarnaast klaagt de klager aan dat haar dochter twee keer hetzelfde bedrag heeft moeten terugbetalen aan het OCMW, omwille van eerder ontvangen giften.</p>
Antwoord	<p>Uit onderzoek blijkt dat de opdracht tot het uitbetalen van leefloon van juni door de dossierbeheerder op 29/06/2023 is gegeven en de uitbetaling ook effectief is uitgevoerd door de financiële dienst op 30/06/2023.</p> <p>De betaling van het leefloon van juli is effectief pas doorgegaan op 02/08/2023. Tussen de dossierbeheerder en de cliënt (de dochter van de klager) zelf was afgesproken om vanaf dan eerst de volledige maand te doorlopen alvorens het leefloon te herzien (wegens ontvangen giften), om te vermijden dat achteraf opnieuw een deel zou moeten worden teruggevorderd. Op 31/07 heeft de dossierbeheerder de rekeninguittreksels van de maand juli ontvangen van de cliënt, waarop het leefloon is herberekend en goedkeuring is gevraagd aan de voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst. Op 02/08 is dan de opdracht tot uitbetaling gegeven aan de financiële dienst. De betaling van het leefloon gebeurde dus later om te vermijden dat achteraf opnieuw een deel zou moeten worden teruggevorderd.</p> <p>Het klopt niet dat twee keer is gevraagd hetzelfde bedrag terug te betalen, dit waren twee verschillende terugbetalingen, zoals ook eerder werd toegelicht door de dossierbeheerder. Het ging enerzijds om een terugvordering van teveel betaald leefloon van het afgelopen jaar, wat via een maandelijkse terugbetaling dient te gebeuren. Anderzijds ging het om een herziening van het leefloon van juni op basis van ontvangen giften in de maand juni.</p>
33	Klager meldt dat een veegwagen van de gemeente tegen grote snelheid in het smal stuk van Mussepi reed
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Verschillende dagen na elkaar komt de veegwagen van de gemeente tegen een grote snelheid gereden in het smal stuk van Mussepi. De klager maande de veegwagen aan om snelheid te minderen, maar de bestuurder reageerde verwonderd. Dit zorgt volgens de klager op deze locatie voor een gevaarlijke verkeerssituatie voor wandelaars en fietsers. Het alternatief zou kunnen zijn dat de veegwagen de Spoorweglei neemt richting de Elzestraat.

Antwoord	<p>Uit onderzoek blijkt dat op de dagen dat de veegwagen op die plaats is gepasseerd de hoogst gemeten snelheid 29 km/u bedroeg, uitgezonderd maandag was de hoogste snelheid 32 km/u. De toegelaten snelheid in de straat is 50 km/u, de veegmachine is begrensd op 40 km/u en kan niet sneller.</p> <p>Omdat de veegwagen een hydrostaatautomaat heeft gaat de motor direct hoog in toeren wanneer hij optrekt, waardoor hij de indruk geeft dat hij snel gaat. De veegmachine neemt momenteel deze weg, omdat de drempel aan het kruispunt Mussepi-Spoorweglei zeer scherp is waardoor het veegsysteem het verhoogd wegdek raakt wanneer hij de drempel moet oprijden. Momenteel zijn veegwerken in de kern Elzestraat aan de gang.</p>
34	Klager meldt dat hij wegens werken op de Liersesteenweg moet rondrijden om in de Clemenceaustraat te komen, hij vraagt waarom deze maatregel is genomen
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag
35	Klager vraagt wanneer de paaltjes tussen de Hondsbossen en Den Haes terug worden geplaatst
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag
36	Klager meldt geluidsoverlast bij een fuif in de Elzestraat en vraagt of vanaf volgend jaar het einduur naar 02:00 uur kan worden gebracht
Dienst	Beleidsondersteuning
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding/vraag
37	Klager meldt glasschade door het maaien van gras in voortuin en schade aan brievenbus
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt glasschade aan een raam van de woning nadat de voortuin is gemaaid. De gemeente is verantwoordelijk voor het onderhoud van de voortuinen in deze straat. Daarnaast geeft de klager aan dat de voortuin niet netjes wordt achtergelaten en dat men bij het onderhoud over stenen en klinkers rijdt. De buur had eerder schade aan zijn brievenbus na het maaien van de voortuinen en had nog niets vernomen na een melding.
Antwoord	Het gras van de voortuinen in Leyland wordt afgereden door een externe aannemer en niet door de diensten van de gemeente zelf. Eventuele schade dient dan ook te worden geregeld via de verzekering van de aannemer. Vanuit het gemeentebestuur is ondertussen ook reeds contact opgenomen met de aannemer om de schade te melden en met de vraag om naar de toekomst toe beter op te letten en op te ruimen. De aannemer heeft aangegeven dit te zullen opvolgen via de verzekering.
38	Klager meldt dat er geen gevolg is gegeven aan een eerdere melding van overgroeiing op het fietspad van de Lange Zandstraat, dat een andere melding over foute signalisatie aan de Abdijstraat nog niet correct is afgehandeld en dat hij geen antwoord heeft gekregen op een voordracht voor de Katelijne Kei
Dienst	Dienst uitvoering, dienst Openbare Werken en dienst Vrije Tijd
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klacht bestaat eigenlijk uit drie delen:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. De klager had twee maanden eerder twee meldingen gedaan van het fietspad op de Lange Zandstraat dat overgroeid werd. Bij beide meldingen had hij bericht gekregen dat de overgroeiing afkomstig was van particulier eigendom en dat de betrokken eigenaars zouden worden aangeschreven door het gemeentebestuur. Twee maanden later is de overgroeiing echter nog niet verwijderd en zelfs toegenomen. 2. Begin juli had de klager een melding gemaakt over een verkeerd verkeersbord dat door de Vlaamse Waterweg werd geplaatst in de Abdijstraat (F45 i.p.v. F45b). Hierop had de klager het antwoord gekregen dat de wegenis van de verkaveling nog niet werd overgedragen aan het gemeentebestuur, waardoor in de verkaveling zelf nog niets ondernomen kan worden. De dienst gaf daarom aan een correct bord F45b te plaatsen aan de aansluiting van de Beukendreef en de Abdijstraat. De klager is het hier niet mee eens en vraagt aan de gemeente om aan de verkavelaar of de Vlaamse Waterweg te vragen de fout recht te zetten. Hij geeft ook aan dat het bord F45b nog niet is geplaatst. 3. De klager heeft twee jaar op rij een voordracht gedaan voor de Katelijne Keien, maar hij heeft nooit een antwoord gekregen op deze voordracht.
Antwoord	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naar aanleiding van de initiële meldingen heeft de groendienst zelf actie ondernomen op een van de twee locaties om de grootste takken te verwijderen, om zo te veiligheid van de fietsers te garanderen. Naar beide eigenaars is begin september een brief gestuurd met de vraag de overgroeiing te verwijderen. Na verzending van de brief krijgen de eigenaars een maand de tijd om actie te ondernemen. 2. De initiële melding werd behandeld en beantwoord. In dit antwoord werd gemeld dat er een correct verkeersbord F45b zal geplaatst worden ter hoogte van de aansluiting met de Beukendreef. Dit verkeersbord was op het moment van de klacht inderdaad nog niet geplaatst, maar was komende. Zoals in het eerste antwoord gemeld is de verkaveling momenteel nog niet overgedragen naar de gemeente en kunnen we in de verkaveling zelf niets ondernemen. Dit geldt eveneens voor wegen in beheer van de Vlaamse Waterweg. 3. Voorstellen voor nominatie voor de Katelijne Keien worden voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen. Het college neemt de beslissing wie dat bepaalde jaar een Katelijne Kei krijgt. Het klopt dat er geen mail wordt verstuurd naar de kandidaturen die niet weerhouden werden. Normaal wordt wel een mail gestuurd ter bevestiging van de goede ontvangst van de nominatie. Dienst Vrije Tijd bekijkt of het naar de toekomst toe mogelijk is om de niet weerhouden kandidaten nadien een mail te sturen.
39	Klager meldt dat hij 2 grote grijze zakken met afval heeft gevonden op de parking Gasthuisbossen
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding.
40	Klager meldt hondenpoep op verschillende plaatsen op het wandelpad rond de Gasthuisbossen
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding.
41	Klager meldt dat ze geen betalingsbewijs kreeg bij aanvraag van een internationaal paspoort en ook bij afhaling aan het onthaal geen bewijs kreeg van de betaling. De klager voelde zich hierbij niet correct behandeld.
Dienst	Burgerzaken
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De dochter van de klager had een internationaal paspoort aangevraagd op het gemeentehuis en had hier ook voor betaald. Bij de aanvraag had zij geen betaalbewijs ontvangen. De klager had echter een betaalafschrift nodig om de betaling te kunnen bewijzen aan haar ex-partner. Bij afhaling van het internationaal paspoort aan het onthaal van het gemeentehuis vroeg de klager een kopie van het formulier dat ze moest ondertekenen voor ontvangst, waar ook alle nodige betalingsgegevens op waren vermeld. Dit werd echter geweigerd door de onthaalmedewerker. Ook een ander betaalbewijs kon niet

	worden meegegeven. De klager werd gevraagd om opzij te gaan, zodat de andere wachtenden geholpen konden worden en voelde zich hierbij onheus behandeld.
Antwoord	<p>De procedure voor het aanvragen van een duplicaat van betalingsbewijs was niet gekend bij de onthaalmedewerkster. Het aanvraagformulier gaf zij niet mee omdat zij een conflict met de privacy regelgeving vermoedde. Haar vraag om even opzij te gaan staan, was met de intentie om de rij wachtenden verder te helpen en nadien de financiële dienst te contacteren voor de opmaak van een duplicaat, zodat ook de klager verder geholpen kon worden. Mogelijk is dit niet goed overgekomen.</p> <p>Naar aanleiding van de klacht hebben we ons verder geïnformeerd bij de bevoegde instanties. De Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken bevestigde dat we een kopie van het aanvraagformulier mogen bezorgen als er geen conflicten zijn met de privacyregelgeving (geen mailadres of telefoonnummer op het formulier van de volwassene die aanwezig was bij de aanvraag).</p> <p>De dienst Financiën bezorgde de werkwijze voor het opmaken van een duplicaat van een betalingsbewijs. Beide formulieren werden bij het antwoord aan de klager bezorgd.</p> <p>Dankzij deze klacht werd de procedure van het aanvragen van een duplicaat van een betalingsbewijs besproken tijdens het teamoverleg van de onthaalmedewerkers en opgenomen in een kennisfiche. Dit geeft ons de kans om onze dienstverlening verder te optimaliseren zodat burgers met dezelfde vraag in de toekomst nog beter geholpen worden aan de onthaalbalie.</p>
42	Klager meldt dat een medewerker van het gemeentebestuur in het kader van een openbaar onderzoek voor het bouwen van een bedrijfsgebouw, een parking en verhardingen geen verdere opvolging deed na het melden van het ten onrechte rooien van zomereiken, dat gemaakte bezwaren in een beroepsprocedure werden genegeerd en dat het advies in het kader van de procedure misleidend en foutief was.
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	<p>De klager geeft aan dat in totaal drie oude zomereiken ten onrechte werden gekapt op en naast een bedrijfsterrein gelegen in Veiling Zuid, waarvoor een aanvraag voor omgevingsvergunning lopende is. In de beslissing van het college was opgenomen dat deze zomereiken op het terrein behouden moesten worden. Het kappen van deze zomereiken betreft een bouwmisdrijf. De klager stelt dat er geen verder opvolging is door het gemeentebestuur en heeft geen bewijs dat er aan handhaving wordt gedaan. Hij eist daarom de PV-nummers.</p> <p>Daarnaast vindt hij dat in het advies van het college misleidende informatie werd vermeld m.b.t. het ten onrechte kappen van de zomereiken en vindt hij dat zijn bezwaren in het kader van de beroepsprocedure werden genegeerd.</p>
Antwoord	<p>De klager geeft aan dat hij nog geen verder opvolging kon noteren na de vaststelling van het ten onrechte kappen van de zomereiken en dat er nog geen PV-nummer werd gegenereerd. Uit onderzoek blijkt dat het gemeentebestuur is momenteel wel degelijk bezig met de handhaving in dit dossier en dat er ook een PV is opgemaakt. Wegens de wet op de privacy worden nummers van PV's echter nooit gedeeld met derden. Ook in het kader van dit dossier kunnen dus geen PV-nummers worden gedeeld. Het strafrechtelijk vooronderzoek is geheim. Concreet komt dat erop neer dat van zodra er sprake is van een misdrijf er niet meer over de strafrechtelijke feiten of het verloop van het stafonderzoek mag gecommuniceerd worden tenzij het parket toelating geeft om het geheim karakter te doorbreken. Aan de klager is meegedeeld dat hij zich tot het Parket moet richten indien hij meer informatie wil met betrekking tot de PV.</p>

	<p>Daarnaast geeft de klager aan dat er sprake was van misleiding in dit dossier en dat het door de gemaakte bezwaren in een beroepsprocedure werden genegeerd. Uit onderzoek blijkt dat dit niet correct is. Het advies van het college werd als bijlage bij het antwoord aan de klager bezorgd. In dit verslag staat te lezen dat wel degelijk werd meegegeven dat de eiken zijn gerooid zonder vergunning en dat het gemeentebestuur bezig is met de opvolging:</p> <p><i>“Tot slot wordt er in het andere bezwaarschrift opgemerkt dat tegen beter weten in drie zomereiken intussen gerooid zijn op en nabij de terreinen van de aanvraag. Nochtans werd in de beslissing van het college uitdrukkelijk opgelegd om de zomereik gelegen op eigen terrein te behouden. Men heeft dus zeer bewust toch deze bomen gerooid, zelfs degenen waarvan men geen eigenaar was.</i></p> <p><i>Dit kon ook ter plaatse worden vastgesteld door de natuurinspecteur en gewestelijk toezichthouder van het Agentschap Natuur & Bos op 8 augustus 2023. Het betrof geen vergunningsplichtige vegetatiewijziging maar wel een vergunningsplichtige stedenbouwkundige handeling. De gemeente zal hier kortelings PV van bouwmissdrijf opstellen en overmaken naar het parket en tevens blijven handhaven tot de natuurschade is hersteld.”</i></p> <p>Uit onderzoek blijkt eveneens dat de bezwaren in het kader van de beroepsprocedure wel degelijk werden behandeld.</p>
43	Klager meldt dat de hekken die staan op de locatie waar 't Gewent zal komen zijn omgewaaid door de hevige wind en zouden verwijderd moeten worden
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
44	Klager meldt dat het doodlopend gedeelte niet opgeruimd/onderhouden werd. Hij vraagt wat de reden daarvoor is.
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding/vraag
45	Klager meldt dat hij zonder verwittiging de straat niet in- of mocht uitrijden en dat hij hierover nergens communicatie vanuit het gemeentebestuur vond
Dienst	Communicatie en participatie
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	<p>De klager is 's middags tot de vaststelling gekomen dat hij tussen 15u en 18u plots zijn straat noch konden inrijden noch uitrijden. Zijn partner moest naar de tandarts in Antwerpen en kon dus niet weg met gevolg dat zij 50 € voor "no-show" moet betalen. Omdat ze eerder deze week parkeerverbodsborden in de omringende straten hadden zien staan, hadden ze op de website van de gemeente opgezocht of er iets speciaals werd gedaan die dag. Ze geven aan dat op de website geen informatie te vinden was. Ook hadden ze geen enkele informatie in de brievenbus gekregen.</p> <p>Aangezien ze kosten hebben (de "no-show" bij tandarts), wil de klager deze verhalen op de Gemeente Sint-Katelijne-Waver.</p>
Antwoord	Het evenement waardoor enkele straten (waaronder de Duffelstraat) tijdelijk niet bereikbaar waren op 16 september werd niet georganiseerd door het gemeentebestuur, maar door een externe organisator (Scouts Jan Breydel en Gidsen Sint-Katrien). In de politieverordening die werd goedgekeurd door het

	<p>college van burgemeester en schepenen van 10 juli 2023 werden een aantal voorwaarden opgelegd aan de organisator, waaronder ook het informeren van de buurtbewoners. De goedgekeurde politieverordening werd in bijlage van dit antwoord meegestuurd.</p> <p>De organisator diende de buurtbewoners dus tijdig via een brief op de hoogte te brengen van het evenement en de gevolgen hiervan. Ondanks dat het geen evenement van het gemeentebestuur betrof, is vanuit de gemeente wel degelijk gecommuniceerd via alle communicatiekanalen. Via volgende kanalen is over het evenement en de gevolgen ervan gecommuniceerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De politieverordening, zoals in bijlage, is zoals voorzien gepubliceerd van 12/07/2023 t.e.m. 17/09/2023 op de website; • Er is een nieuwsbericht gepubliceerd op de website van 08/09/2023 t.e.m. 19/09/2023; • Het nieuwsbericht is meegestuurd met de nieuwsbrief van 15/09/2023; • Er is een post op de Facebookpagina van het gemeentebestuur geplaatst over het evenement op 12/09/2023; • Er is een post op Hoplr geplaatst voor de kern Centrum op 12/09/2023. <p>Het is dus niet correct dat er niets op de website terug te vinden was over het evenement, alle communicatiekanalen van het gemeentebestuur zijn ingezet om inwoners te informeren over dit evenement en de mogelijke overlast dat dit zou kunnen betekenen voor de straten op en rond het parcours. Het enige wat wij niet hebben gedaan is bewonersbrieven bedeed, aangezien dit volgens politieverordening werd toegewezen aan de organisator. De gemaakte kosten kunnen dus niet worden gecompenseerd.</p>
46	Klager meldt diepe plassen voor het scoutslokaal te Onze-Lieve-Vrouw-Waver
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
47	Klager meldt dat enkele beken aan de Schuurlandloop dichtgegroeid zijn en vraagt of deze geruimd zouden kunnen worden
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding/vraag
48	Klager meldt dat er veel bladeren, eikels en kleine takken op de grond liggen tussen het kerkhof OLV-Waver en de Berlaarbaan
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
49	Klager vraagt of het gemeentebestuur de verkeerssituatie aan de oversteekplaats ter hoogte van de Borgersteinlei 61 onder de loep kan nemen
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag
50	Klager klaagt dat er na de werken in de Molenstraat opnieuw werken in het centrum van Onze-Lieve-Vrouw-Waver zijn gestart
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal Loket

Ontvankelijk	Neen, dit is een beleidsbeslissing
51	Klager meldt putten aan het scoutslokaal in OLV-Waver
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
52	Klager meldt dat hij nog geen antwoord heeft gekregen van de dienst omgeving op een vraag over controle op geluidsbeperkende maatregelen op de Veiling Zuid
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal Loket
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager geeft aan dat hij op 11 december via mail aan de dienst omgeving heeft gevraagd of ze reeds controle hebben uitgevoerd op de geluidsbeperkende maatregelen zoals omkasting van compressoren, elektriciteitsaansluitingen vrachtwagens, opstellen sensibiliseringsplan, etcetera. bij een bedrijf in het industriegebied Veiling Zuid. Op 17 december heeft hij nogmaals geïnformeerd, op 19 december heeft hij klacht ingediend omdat hij nog geen antwoord op zijn vraag heeft gekregen van de dienst omgeving.
Antwoord	Onze diensten trachten steeds zo snel mogelijk te antwoorden op vragen en meldingen, soms kan dit iets langer duren. De dienst omgeving zal ook deze vraag beantwoorden. De initiële vraag was aan de dienst Omgeving gericht op 11/12/2023, ze zitten momenteel nog binnen een redelijke termijn om een antwoord te bezorgen op deze vraag.
53	Klager meldt dat lichten nog branden in een lokaal van de GLOC
Dienst	Huis van het Kind
Ontvangst	Digitaal loket
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding

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
2023	53	18	4.321 Interne meldingen: 2.668 Externe meldingen: 1.653

* 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.

Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

De samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst liep kosteloos voor een periode van drie jaar sinds 2020. Op 30 januari 2023 keurde de Gemeenteraad de verlening van deze samenwerkingsovereenkomst goed. 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. 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 vier dossiers die ook via de klachtenprocedure in Sint-Katelijne-Waver werden behandeld in 2023:

26	Klager klaagt over geluidsoverlast in Veiling Zuid en vraagt naar milderende maatregelen
Dienst	Omgeving
Bijkomende informatie	De Vlaamse Ombudsdienst stond bij de geadresseerden bij het indienen van deze klacht.
28	Klager klaagt aan dat de gemeente geen actie onderneemt voor een verkeerd geplaatste stacaravan in de tuin van zijn burelen
Dienst	Omgeving
Bijkomende informatie	De Vlaamse Ombudsman, Erwin Janssens, heeft bij de klachtencoördinator naar een stand van zaken gevraagd in dit dossier.
32	Klager meldt dat het leefgeld van haar dochter sinds twee maanden later wordt uitbetaald en dat door het OCMW wordt gevraagd bepaalde schulden twee keer te betalen
Dienst	Sociale dienst
Bijkomende informatie	De Vlaamse Ombudsdienst ontving deze klacht en bezorgde ze aan de klachtencoördinator van het gemeentebestuur. De Vlaamse Ombudsdienst komt pas tussen in een dossier wanneer het gemeentebestuur eerst de kans heeft gekregen om een klacht te behandelen.
41	Klager meldt dat een medewerker van het gemeentebestuur in het kader van een openbaar onderzoek voor het bouwen van een bedrijfsgebouw, een parking en verhardingen geen verdere opvolging deed na het melden van het ten onrechte rooien van zomereiken, dat gemaakte bezwaren in een beroepsprocedure werden genegeerd en dat het advies in het kader van de procedure misleidend en foutief was.
Dienst	Omgeving
Bijkomende informatie	De Vlaamse Ombudsman, Erwin Janssens, heeft bij de klachtencoördinator het advies van het college van burgemeester en schepenen opgevraagd dat werd meegestuurd als antwoord aan de klager. Daarnaast heeft hij gewezen op het bestaan van de Beroepsinstantie voor Openbaarheid van Bestuur voor de klager i.v.m. het opvragen van PV-nummers

Op 30 januari 2023 heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen het gemeentebestuur en de Vlaamse Ombudsman over onderstaande klacht van 2022 m.b.t. geluidsoverlast te Veiling Zuid.

	Klager vindt dat het gemeentebestuur onvoldoende actie onderneemt om het geluidsoverlast veroorzaakt door de site Veiling Zuid tegen te gaan.
Dienst	Omgeving
Bijkomende informatie	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 4 januari 2024

KLACHTENREGLEMENT SINT-MARTENS-LATEM

KLACHTENRAPPORT 2023

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. 2023 is dus het tweede 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 (<https://www.sint-martens-latem.be/beleidsvragen>), per brief gericht aan het centraal onthaal van het lokaal bestuur (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, via het felicitatieformulier (<https://www.sint-martens-latem.be/felicitaties>).

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 (<https://www.sint-martens-latem.be/klachten>), 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 2023

In 2023 ontving het lokaal bestuur Sint-Martens-Latem 22 klachten, tegenover 13 klachten in 2022. Dit kan mogelijk verklaard worden doordat het klachtenformulier beter bekend is bij de inwoners.

1. Wegenwerken

Hierbij dient vermeld dat er in 2023, net als in 2022, grote wegenwerken gebeurden in de gemeente via externe aannemers, met name in de Pontstraat en omgeving, de George Minnelaan en omgeving en de Koperstraat en omgeving. Meldingen, vragen, opmerkingen en klachten (bijvoorbeeld over de aannemer van de werken) worden via de dienst grondzaken behandeld, om zo korter op de bal te kunnen spelen. De behandelwijze wordt 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.

In 2023 ontving de dienst grondzaken **8 klachten in het kader van wegenwerken**, met volgende onderverdeling:

- Pontstraat: 4
- George Minnelaan: 2
- Koperstraat: 2

De klachten betroffen:

- bereikbaarheid: 2
- overlast werken: 2
- onvriendelijkheid aannemer: 2
- overige: 2 (niet ondergronds gaan van de elektriciteit - schade aan voertuig)

2. Indieningswijze

- 13 van de 22 klachten werden ingediend via het klachtenformulier op de website.
- 5 klachten werden via mail of brief naar het gemeentehuis of de bevoegde dienst verstuurd.
- 3 klachten bereikten de klachtencoördinator via de burgemeester of een schepen.
- 1 klacht bereikte ons via de Politiezone.

3. Ontvankelijkheid en verdere behandeling

21 klachten werden ontvankelijk verklaard en dus verder behandeld.

Eén klacht werd niet ontvankelijk verklaard: het bleek om een beschadiging te gaan aan paaltjes van het lokaal bestuur zelf, en niet aan privé-eigendom van de inwoner. Om die reden werd het niet gezien

als een klacht over de dienstverlening naar onze inwoners toe. De 'klacht' werd verder behandeld als een melding.

4. Betrokken dienst

- 14 van de 22 klachten hadden betrekking op de dienst grondzaken.
- 2 klachten hadden betrekking op de bibliotheek
- 2 klachten hadden betrekking op de wekelijkse markt in de gemeente
- 2 klachten hadden betrekking op overlast door een horecazaak
- 1 klacht had betrekking op de dienst ruimte
- 1 klacht had betrekking op de dienst burgerzaken

5. Klachten, antwoorden en opvolging

De klachten betreffen:

1) STAAT VAN WEGEN, VOET- EN FIETSPADEN (3 KLACHTEN)

A. Voetpad Latemstraat

Een inwoner klaagt de staat van het voetpad in de Latemstraat aan. Ze kwam door een uitstekende tegel ten val.

→ De klacht was **gegrond**, maar heraanleg van het voetpad bleek niet nodig.

Er vond een fysiek overleg plaats waarbij geluisterd werd naar de grieven van de inwoner. Zij viel over een uitstekende tegel in het voetpad.

Er zijn inderdaad enkele tegels die licht uitsteken, maar het betrokken voetpad is in het algemeen in goede staat. Een heraanleg bleek niet nodig. De inwoner was tevreden over het onderhoud met de burgemeester en betrokken diensten.

B. Fietspad Deurle-Latem

Een inwoner klaagt de slechte staat van het fietspad aan tussen Deurle en Latem.

→ De klacht was **gegrond**.

Het lokaal bestuur erkent de slechte staat van het fietspad langs de Philippe de Denterghemlaan en de Latemstraat. De wortels van de aanwezige bomen duwen het beton omhoog. Bovendien is de combinatie voetpad-fietspad wegens het nieuwe type fietsen (elektrisch, bakfiets ...) niet meer opportuun. Daarom heeft het lokaal bestuur beslist om fietssuggestiestroken in te voeren op het wegdek zodat fietsers comfortabeler kunnen fietsen en de veiligheid van voetgangers wordt

gegarandeerd. Dit dossier werd intussen gegund aan een aannemer, die het dossier op heden aan het voorbereiden is.

C. Staat wegen bij wegenwerken

De klager klaagt over de slechte staat van de wegen rond de vele wegenwerken. Ze zegt dat ze al verschillende keren een platte band had.

→ De klacht was **gegrond**.

Het lokaal bestuur erkent dat de wegen waar wegenwerken worden uitgevoerd, niet altijd in goede staat zijn. In de buurt van wegenwerken is het moeilijk om de wegen in goede staat te houden, zeker bij slechte weersomstandigheden. De werkzaamheden zijn echter nodig om de kwaliteit van de wegen in de gemeente te blijven garanderen. Er wordt dan ook aangeraden om in die omgevingen de nodige voorzichtigheid aan de dag te leggen.

2) OVERLAST HORECAZAAK (3 KLACHTEN, WAARVAN 2 IDENTIEK)

A. Horecazaak: inname openbaar domein, geluids- en geuroverlast

De klager klaagt aan dat een horecazaak in de gemeente onrechtmatig het openbaar domein inneemt, en bovendien zorgt voor geluids- en geuroverlast. De klager vraagt het lokaal bestuur om strenger op te treden.

B. en C. Horecazaak: verschillende klachten

De klagers halen de volgende punten aan met betrekking tot de horecazaak:

- nalatigheid en onregelmatigheid bij toekenning omgevingsvergunning
- uitbaten horecazaak zonder drankvergunning
- geen opvolging van klachten van lawaai- en mobiliteitsoverlast door wijkagent
- onzorgvuldig optreden onrechtmatige inname openbaar domein
- onzorgvuldig optreden overtreding omgevingsvergunning

→ De klachten waren **gegrond**.

Na gesprekken met buurtbewoners en gesprekken met de uitbaters werd een traject bestuurlijke handhaving opgestart, zowel op het vlak van stedenbouwkundige handhaving als handhaving op basis van de Nieuwe Gemeentewet (bewaken openbare orde, rust en goed nabuurschap). De klagers werden hiervan op de hoogte gehouden.

Het lokaal bestuur heeft verschillende formele vaststellingen (pv's) op het terrein laten uitvoeren door gerechtsdeurwaarders en politiediensten. Het meest zwaarwichtige element hierin is het overschrijden van de maximumcapaciteit in de horecazaak op basis van de brandveiligheidsvoorschriften en stedenbouwkundige overtredingen. Door het traject

bestuurlijke handhaving wordt er nu gewerkt met parkeerwachters en toegangsbeperkingen. Indien de uitbaters deze maatregelen niet blijvend respecteren, kan overgegaan worden tot een tijdelijke sluiting. Het bestuurlijk dossier is hiervoor voldoende opgebouwd.

Het lokaal bestuur blijft de maximumcapaciteit formeel monitoren. De innames openbaar domein gebeuren niet meer en de stedenbouwkundige overtredingen zijn weggenomen of hebben een duidelijke deadline om weggenomen te worden. De huidige stand van zaken is dat er een constructieve dialoog is tussen het lokaal bestuur, de uitbaters van de horecazaak en de buurtbewoners.

3) ONDERHOUD DREVEN (2 KLACHTEN)

A. Verharde laag in dreven

De klager is niet tevreden over de volgens hem verharde laag die werd aangebracht in de dreven. Hij meent dat het lokaal bestuur dit niet eenzijdig kan beslissen aangezien een groot deel van de dreef privé-eigendom is. Ook werd dit vooraf niet naar de inwoners gecommuniceerd. Hij klaagt bovendien over de esthetische schade aan de dreef door het aanbrengen van deze laag.

→ De klacht was **deels gegrond, deels ongegrond**.

De dreven werden aangepakt met een natuursteenslag die veelvuldig gebruikt wordt voor dergelijke zones en waterdoorlatend functioneert. Het betreft aldus geen verharding van de dreef. De werken waren niet vergunningsplichtig, gezien onderhoudswerken vrijgesteld zijn van vergunning, cfr. artikel 4.2.1.VCRO. Het betreft namelijk geen verharding noch asfaltering.

Bovendien is het lokaal bestuur steeds verantwoordelijk voor het onderhouden van de openbare weg, zelfs indien de dreef gedeeltelijk een privé-eigendom betreft.

Er werd enkel gecommuniceerd naar de inwoners die een melding hadden ingediend over de slechte staat van de dreven. Bij een volgend onderhoud zal er meer algemeen gecommuniceerd worden. De donkere kleur van de dreven zal worden opgevolgd en indien nodig worden aangepast.

B. Onderhoud dreven

De klager is niet tevreden over de slechte staat van de dreven. Het onderhoud en de herstellingen van de gemeente zijn volgens hem niet afdoende en na enkele dagen niet meer zichtbaar.

→ De klacht was **gegrond**.

Net als de meerderheid van de bewoners wil het lokaal bestuur het natuurlijke karakter van de dreven behouden. Daarom komt er geen verharding (asfalt of kasseien) in de dreven. Het lokaal bestuur zoekt volop naar een structurele en duurzame oplossing en heeft recent beslist om het onderhoud van de dreven opnieuw te laten uitvoeren door de eigen technische dienst. De geschikte onderhoudsmethode, alsook het noodzakelijke materieel, wordt momenteel bepaald.

De technische dienst controleert ook nauwgezet de kwaliteit van de dreven en zal sneller ingrijpen bij putten.

4) **BEGRAAFPLAATSEN (2 KLACHTEN)**

A. Werken op de begraafplaats

De klager meent dat de werken op het kerkhof (plaatsen verlichting en verwijdering graven) onzorgvuldig en onrespectvol gebeurden, met brokstukken op en rond het graf en beschadiging van toebehoren (bloempotten) tot gevolg.

→ De klacht was **gegrond**, maar de werken werden niet door het lokaal bestuur uitgevoerd.

Eenzijds werden er ontgravingen uitgevoerd door een externe firma, in opdracht van het lokaal bestuur. Uit de opvolging van deze werken bleek dat deze firma netjes en respectvol te werk ging. Anderzijds werden er ook werken uitgevoerd in opdracht van de Kerkfabriek. De klager werd dan ook doorverwezen naar de Kerkfabriek voor meer toelichting. De contactpersoon bij de Kerkfabriek volgde dit verder op.

B. Onverzorgde begraafplaats

De klager meldt dat het kerkhof van Deurle er onverzorgd bij ligt.

→ De klacht was **gegrond**.

De verantwoordelijke voor dit kerkhof was enkele weken afwezig wegens ziekte, waardoor er geen dagelijks onderhoud mogelijk was. Bovendien betrof het een zeer droge periode met extra bladval. Er werd een extra onderhoud ingepland op het kerkhof.

5) **ORGANISATIE MARKT (2 IDENTIEKE KLACHTEN)**

Beide klagers, marktkramers, uiten hun ongenoegen over de volgens hen onprofessionele manier waarop de wekelijkse markt in de gemeente wordt georganiseerd. Zij menen dat de gemeente verantwoordelijk is, aangezien de ambulante plaatsen moeten worden goedgekeurd op de gemeenteraad en het lokaal bestuur ook openbaar domein ter beschikking stelt.

→ De klachten waren **gegrond**

De markt is een privé-initiatief, maar wordt ondersteund door het lokaal bestuur door de terbeschikkingstelling van het terrein, de nutsvoorzieningen en de occasionele communicatie. De marktkramers hoeven hier niet voor te betalen en dit is dus een gunst van het lokaal bestuur. Hierdoor ontstaat de perceptie dat deze markt effectief een markt van het lokaal bestuur is. Het lokaal bestuur ziet erop toe dat deze markt op een professionele manier wordt georganiseerd en werkt aan een formeel kader.

6) NIEUWE BIBLIOTHEEK (2 KLACHTEN)

A. Boekenkasten te hoog

De klager stelt dat de boekenkasten in de nieuwe bib te hoog zijn, en de voorziene opstapjes onveilig.

B. Nieuwe bibliotheek: verschillende opmerkingen

De klager heeft de volgende punten van kritiek op de nieuwe bibliotheek:

- Inkomdeur, vrij smal en zeer zwaar: denk aan rolstoelpatiënten en ouderen
- Tapijt aan de voordeur: moeilijk overbrugbaar met rolstoelen
- Als volwassene zijn de twee bovenste rekken niet bereikbaar. Een trapje wordt aangeboden maar is mijn inziens niet adequaat, niet goed hanteerbaar voor ouderen en ook nog eens gevaarlijk.
- Eens men op de bovenste rekken van dichterbij de boekenruggen kan lezen, is de verlichting zo gericht dat je je gezicht moet afschermen daar het licht van de hanglampen recht in de ogen schijnt.
- De scheiding met onderaan boeken voor kinderen en jeugd en bovenaan boeken voor volwassenen werkt alleen voor de doelgroep jeugd.
- De pc's, her en der te vinden in de bibliotheek, zitten krampachtig in een kleine nis verborgen. Het toetsenbord krijgt er zelfs geen ruimte.

→ De klachten waren **gegrond**.

Wel is het lokaal bestuur reeds bezig om aan bepaalde problemen te verhelpen, zoals de inkomdeur en het tapijt, en de plaatsing van de boeken. Door de collectie eventueel lager te plaatsen, zou ook het probleem van de lichtinval opgelost kunnen worden. Anderzijds is er nu ook een veiligere trapladder voorzien (proefproject). Er wordt bekeken of de pc-schermen opehangen kunnen worden zodat er meer ruimte vrijkomt voor het toetsenbord.

7) GEBREK AAN ONDERHOUD EN VERLICHTING IN STRAAT

De klager is niet tevreden over het feit dat zij belastingen moet betalen, maar dat er in haar straat niet gestrooid wordt, noch onderhoud wordt uitgevoerd. Bovendien beweert de klager dat de straat niet voldoende is verlicht en dat de door inwoners geplaatste plantenbakken zorgen voor onveilige situaties en minder parkeerplaatsen. Ook de uitgevoerde werken in de straat zorgden voor hinder en werden vooraf niet gecommuniceerd.

→ De klacht was **ongegrond**.

De vermelde belasting geldt voor alle straten in de gemeente in het geheel, waar elke inwoner van kan genieten.

Het klopt dat er zelden tot nooit gestrooid wordt in de straat in kwestie, maar wel in de omliggende straten en toegangswegen. Er wordt hoofdzakelijk gestrooid in straten die voldoende verkeer verwerken, anders heeft strooien geen of onvoldoende effect.

Er staan in de straat vijf verlichtingspalen, die 's avonds voldoende licht bieden. Wel wordt de verlichting in de gemeente gedoofd tussen 24 uur en 6 uur (in de week).

De groendienst onderhoudt alle wegen in de gemeente. Eventuele problemen kunnen gemeld worden via het meldpunt van de gemeente. Bij hinder door werken kunnen inwoners contact opnemen met de dienst grondzaken, die beoordeelt of bijkomende communicatie naar inwoners nodig is.

De plantenbakken werden geplaatst door inwoners, met goedkeuring van het college, en dit met de bedoeling om de straat te verfraaien. Er is voldoende parking voorzien in de omliggende straten.

8) VERKEERSONVEILIGHEID

De klager is ontevreden over het niet respecteren van de snelheidslimiet in zijn straat en acht de gemeente verantwoordelijk om hierin op te treden.

→ De klacht was **gegrond, in de zin dat het lokaal bestuur meer kan doen wat sensibilisering betreft.**

Er werden intussen nulmetingen uitgevoerd in de straat om een beeld te krijgen van het aantal voertuigen per categorie (tweewielers, auto's, bestel- en vrachtwagens), en de snelheid (gemiddelde, maximum en percentielen). De straat wordt opgenomen in de roulatie van de smileyborden vanaf 1 april 2024. De locatie werd ook doorgegeven aan de politie als flitslocatie.

9) VERSTOPTE RIOLERING

De klager meldt dat hij problemen ervaart met de waterafvoer van zijn woning ten gevolge van de werkzaamheden rond de bibliotheek.

→ De klacht was **gegrond.**

Het probleem werd opgelost via een externe firma. De aannemer van de werken aan de bib werd ook over het probleem aangesproken.

10) BEGROEIING VOET- EN FIETSPADEN

De klager haalt aan dat op verschillende plaatsen in de gemeente de voet- en fietspaden overgroeid zijn door hagen, klimop ... Hij meent dat het lokaal bestuur de bewoners moet aanmanen hun begroeiing te snoeien.

→ De klacht was **gegrond**.

Nog voor de klachtenprocedure was opgestart, had de verantwoordelijke groen van het lokaal bestuur al actie ondernomen om de nodige vaststellingen te doen en waar nodig de bewoners aan te schrijven.

11) WATEROVERLAST

De klager meent dat zijn kelder onderloopt bij regenval wegens de verharding en verhoging van de straat.

→ De klacht was **deels gegrond, deels niet gegrond**

Medewerkers van het lokaal bestuur en Farys gingen ter plaatse. De straat komt inderdaad hoger dan ervoor, maar de oprit van de bewoner helt naar de kelder. De oprit vertoont ook verzakkingen door veel zwaar verkeer, waarlangs het water vloeit bij hevige regenval. Hierbij wordt steenslag van de straat meegenomen, waardoor de kelderpomp geblokkeerd raakt. Met de bewoner werd overeengekomen om een goot te plaatsen. Deze werd in december 2023 geplaatst. De situatie wordt verder opgevolgd.

12) ASFALTERINGSWERKEN

De klager haalt aan dat de uitvoeringsdata van de asfalteringswerken in zijn straat niet overeenstemmen met de eerdere communicatie. Hij klaagt tevens aan dat zijn straat overspoeld wordt door verkeer door de werken in een nabijgelegen straat. Bovendien vindt hij dat er te veel wegenwerken gebeuren en dat deze te lang aanslepen.

→ De klacht was **gegrond**.

De werken liepen vertraging op door het regenweer en wegens vertraging op een ander deel van de werf. Wat de overlast betreft, kan de gemeente niet anders dan af en toe het wegennet herstellen. Bij alle wegenwerken tracht het lokaal bestuur wel de overlast en impact voor de omwonenden te beperken.

13) BOUWOVERTREDING

De klager stuurde een mail naar de burgemeester maar kreeg hier geen antwoord op. Hij vraagt dat de klacht betreffende een mogelijke bouwovertreding op het perceel naast het zijne, formeel wordt onderzocht.

→ De klacht was **ongegrond**.

De burgemeester bracht naar aanleiding van de initiële mail de dienst ruimte op de hoogte. De medewerker van de dienst ruimte stelde vast dat er geen inbreuken waren op de vergunning en dat de voorziene wadi er zou komen bij het finaliseren van de tuinrichting. De wadi werd intussen ingericht conform de vergunning.

6. Vlaamse Ombudsdienst

Er werden in 2023 geen klachten ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst voor Sint-Martens-Latem.

III. MELDINGEN 2023

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 homepage.

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 2023 werd het formulier 'Beleidsvragen' slechts twee 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 2023 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 2023 – 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 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.

Om de klachtenbehandeling onder de aandacht van de burger te plaatsen, werd er in november 2023 in het stadsmagazine via 'vraag van de maand' toegelicht hoe een burger een melding of klacht kan indienen. Ook de werking van de lokale ombudsman werd hierin opgenomen (zie bijlage 1).

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 2023 geschetst.

II. Klachtenbeeld 2023

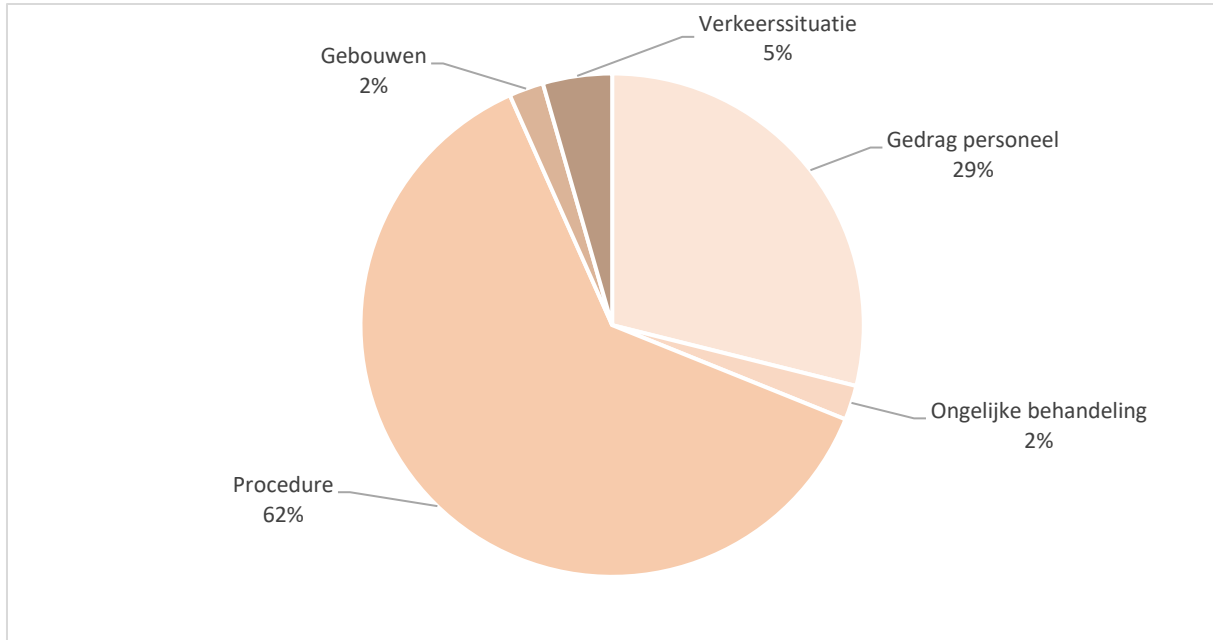
In 2023 werden er 45 klachten bij lokaal bestuur Sint-Truiden geregistreerd. Dit aantal ligt terug in lijn met het aantal klachten dat het lokaal bestuur voor de coronacrisis optekende. Er werden 31 klachten via de interne procedure behandeld. Voor 14 klachten schakelde de burger de lokale ombudsman in. Vier klachten werden zowel via de interne procedure als via de ombudsman ontvangen.

	Totaal aantal klachten	Klachtenprocedure lokaal bestuur	Klachtenprocedure ombudsman
2019	46	38	8
2020	36	23	13
2021	42	25	9
2022	39	27	12
2023	45	31	14

In 2023 bedroeg de doorlooptijd van de klachtenprocedure 23 dagen. Zes klachten werden niet binnen de vastgestelde termijn van 45 dagen afgehandeld. Wanneer deze klachten worden meegeteld, bedraagt de doorlooptijd gemiddeld 34 dagen. Om de doorlooptijd voor alle klachten terug scherper te krijgen en burgers binnen de termijn een antwoord te kunnen bezorgen, zal er vanuit de klachtencel gericht ingezet worden op een striktere behandeling en opvolging van de openstaande klachten.

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 categorie

We stellen vast dat de klachtencategorieën over procedures (62% of 28 klachten) en het gedrag van personeelsleden (29% of 13 klachten) de belangrijkste zijn. Dit komt overeen met de vaststelling in 2022 en 2021 en 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.

We bespreken in wat volgt enkele cases binnen de belangrijkste categorieën¹.

1. Klacht over de dienstverlening – procedures

Deze categorie bevat klachten die zich toespitsen op onvrede met procedures en/of het verloop van een proces.

Net zoals vorig jaar hebben een belangrijk aandeel klachten ($n=5$)² betrekking op het parkeergebeuren in stad Sint-Truiden. Daar waar de klachten in 2022 zich voornamelijk toespitsen op de opening van de nieuwe frictieloze betalende parkings, zien we dit jaar een eerder verspreid beeld (bijv. werking app 4411, digitaal beleid parkeermeters, ontvangst verschillende boetes door lang interval tussen eerste overtreding en ontvangst boete). De medewerkers van de Parkeerwinkel proberen in de mate van het mogelijke, bij vragen en betwistingen, zoveel als mogelijk telefonisch contact te nemen om tekst en uitleg te verschaffen over de geldende procedures.

Een aantal klachten situeren zich bij de werking van het containerpark en de groendienst ($n=5$)². Zo waren er vragen rond de digitale/contante betaling van groenafval en de inschatting van het volume van het groenafval. In het najaar merkte een burger daarnaast op dat de behandeling van meldingen in het burgermeldsysteem, naar zijn gevoel, trager of zelfs niet gebeurden. Deze klachten werden besproken met het betrokken team en een aantal afspraken werden opnieuw onder de aandacht gebracht.

Sommige klachten kunnen we moeilijker bundelen in één thematiek maar vestigden onze aandacht op een tekort aan plaatsen in het columbarium op de begraafplaats te Schurhoven, geluidsoverlast van een zomer event en een buurtcentrum, vragen bij de procedure van steuntoekenning door het OCMW, ...

¹ In bijlage 2 hebben we enkele geanonimiseerde klachtenantwoorden opgenomen om een zicht te geven op hoe een concrete klachtenafhandeling er kan uitzien.

² Eén klacht werd zowel intern als via de ombudsman ontvangen.

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.

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 onvriendelijke behandeling door gemeenschapswacht/loketmedewerkers, onzorgvuldig gedrag kinderbegeleider/leerkracht, vragen rond integriteit in het kader van de bescherming van persoonsgegevens, ...).

Deze situaties worden steeds onderzocht en indien gegrond wordt de medewerker op zijn gedrag aangesproken.

Soms worden de competenties van medewerkers in twijfel getrokken. Deze klachten zien we voornamelijk terugkomen in het kader van vergunnings-/steuntoekenningdossiers. Transparantie in en verduidelijking van deze vaak complexe procedures is een belangrijk aandachtspunt.

We stellen daarnaast vast dat burgers zich vaker (verbaal/fysiek) agressief opstellen naar onze medewerkers. We sensibiliseren de medewerkers ook steeds om in dergelijke situaties rustig te blijven, onbeleefde gesprekken af te bouwen op een snelle maar correcte manier, zonder zelf het geduld te verliezen. In 2023 is er daarom ook gewerkt aan een agressieprotocol. Dit protocol werd bovendien op de gemeenteraad van 29 juni 2024 door de gemeenteraad goedgekeurd. Er wordt in 2024 bovendien ook opleidingsbudget voorzien voor loketmedewerkers zodat er op een goede manier kan worden omgegaan met (agressieve) burgers/klanten.

Het college van burgemeester en schepenen vraagt na een eerste kennisname van het klachtenrapport op 9 februari 2024 om voor deze categorie van klachten na te gaan hoe een vertaling kan gemaakt worden naar het personeelsdossier van medewerkers, afhankelijk van de zwaarte van de klacht. Dit om het belang van klantvriendelijkheid en klantgerichtheid te benadrukken. Dit verbetertraject wordt opgestart.

IV. Rol van het klantencontactcenter en het burgermeldsysteem

In 2023 ontving lokaal bestuur Sint-Truiden, via het klantencontactcenter (KCC) en het burgermeldsysteem (BMS), bijna 40.000 vragen en meldingen van burgers. Het spreekt voor zich dat deze dienstverlening een belangrijke rol speelt in het informeren van burgers en het registreren, capteren en signaleren van de noden en behoeften. Zo wordt er feedback gegeven over ontbrekende of onduidelijke informatie, worden obstakels gesignaleerd die de burger ervaart, worden kritische vragen gesteld over geldende procedures of werkwijzen, dit met het oog op verduidelijking of vereenvoudiging. Hierdoor kunnen de teams werken aan een verbetering van de dienstverlening. Zowel het KCC als het BMS vervullen dus - in de klachtenpreventie en -behandeling - een belangrijke rol.

1. Het klantencontactcenter (KCC) doet aan klachtpreventie door informeren, begeleiden en signaleren

Het KCC verstrekt eerstelijnsinformatie aan burgers die hun weg niet vinden naar de digitale informatiebronnen zoals website en sociale media. Verder geeft het ook toelichting en aanvulling bij informatie die de burger al vond maar die onduidelijk of ontoereikend blijkt. Het KCC kan de burger ook informeren over de stand van zaken van geregistreerde meldingen in het burgermeldsysteem. Deze stand van zaken wordt gegeven aan de hand van de informatie die de behandelende teams in de fiche van de melding noteren.

2. Het Burgermeldsysteem (BMS) faciliteert de behandeling van meldingen door registreren, communiceren en signaleren

Een melding maken kan via een breed spectrum aan kanalen (telefoon, e-mail, website, stadsapp, meldingskaart, brief...) waardoor iedere burger in de mogelijkheid is om een melding te doen. Het burgermeldsysteem geeft de zekerheid aan de burger dat de melding geregistreerd staat door het versturen van een ontvangstmelding.

Het burgermeldsysteem wordt niet enkel gebruikt om de melding te registreren maar ook om met de burger over de melding te communiceren. Dit kan zowel tussentijdse communicatie zijn (bv update, opvragen van bijkomende info...) als communicatie n.a.v. het afhandelen van de melding. In het burgermeldsysteem wordt door de behandelende teams ook bijkomende informatie genoteerd, zoals o.a. de tussenstappen die men zet in het behandelen van de melding (bv doorgegeven aan Fluvius). Deze informatie wordt idealiter ook met de melder gedeeld, waardoor de melder kan opvolgen wat er gebeurt. Ook het KCC beschikt over deze informatie en kan zo op vragen van de burger antwoorden.

V. Concluderend

De melding, registratie en behandeling van klachten binnen lokaal bestuur Sint-Truiden verliep in 2023 in lijn met de voorgaande jaren. We merken op dat de burger – voor een aantal klachten – zowel de interne diensten als de ombudsman aanschrijft. In die gevallen wordt er intern al een onderzoek opgestart en kan er – samen met de ombudsman – bekeken worden of het klachtenantwoord voldoet aan de vereisten die voorop worden gesteld.

Het doel is immers om transparant te zijn over de genomen stappen, procedures te verduidelijken, fouten – indien mogelijk – recht te zetten en onze werking en dienstverlening bij te sturen. We leiden hier bijkomend uit af dat de burger de ombudswerking, zoals georganiseerd in het lokaal bestuur, kent en gebruikt. Als lokaal bestuur hopen we deze belangrijke toegevoegde waarde voor de burger dan ook in de praktijk te brengen.

Bijlage 1 – Klachtenbehandeling in het stadsmagazine (editie oktober 2023)



Hoe meld ik een probleem bij het lokaal bestuur?

Stel je een defecte straatlamp, een gat in het wegdek of een onveilige verkeerssituatie vast? Doe een melding via het meldformulier. Het meldformulier vind je op www.sint-truiden.be/iets-melden en op de stadsapp. Je kan ook steeds bellen naar het ContactCenter via 011 70 14 14.

Lokaal bestuur Sint-Truiden ontvangt jaarlijks ongeveer 7000 meldingen van burgers. Onze teams gaan hiermee aan de slag en zoeken zo snel als mogelijk naar een oplossing. Zo bouwen we samen aan een aangename leefomgeving.

Klacht? Laat het weten.

Ben je ontevreden over de dienstverlening? Bijvoorbeeld: je werd onvriendelijk behandeld door een medewerker, je kreeg onduidelijke informatie of geen antwoord...

Ook dit kan je via het meldformulier aan ons bezorgen. Je klacht wordt door de klachtencoördinator opgevolgd. Op basis van de verzamelde informatie van zowel burger als de betrokken teams wordt de achtergrond van de klacht in kaart gebracht. Je ontvangt een officieel antwoord met een voorstel van oplossing binnen de uiterlijke termijn van 45 kalenderdagen.

Lokaal bestuur Sint-Truiden kiest er voor om klachten van burgers als een belangrijk en waardevol signaal te zien om de dienstverlening verder te kunnen verbeteren.

Geraak je er niet uit? Dan kan je een klacht indienen bij de ombudsdienst.

Lokale ombudsdienst

De ombudsman is een vertrouwenspersoon waar je terecht kan als je vindt dat je klacht over de werking niet voldoende door de organisatie zelf is behandeld. Kortom, als je vindt dat je niet voldoende gehoor hebt gekregen of dat je het niet eens bent met de oplossing van de klacht. Erwin Janssens is de ad-interim Vlaamse ombudsman en treedt op als ombudsman van het lokaal bestuur Sint-Truiden.

- Wie kan de ombudsman contacteren?
Iedereen, Truienaren en niet-Truienaren.
- Met welke klachten kan je bij hem terecht?
Over de dienstverlening van onder meer: de Truinese stadsdiensten, OCMW Sint-Truiden, Zorgbedrijf Sint-Truiden, AGOST, AGB Trupark.

Je kan de diensten van de ombudsman contacteren via ombudsman@sint-truiden.be of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst: www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst.

Van **9 oktober tot 13 oktober** vindt de Week van de Ombudsman plaats in Vlaanderen. In elke provincie wordt er halt gehouden. Het ombudsevent in de provincie Limburg vindt plaats op **vrijdag 13 oktober** in Sint-Truiden. Je vindt die dag een infostand op het Heilig Hartplein en er wordt een infosessie georganiseerd in de Academiezaal. Het volledige programma vind je op www.federaalombudsman.be/nl/ombudstour-ontmoet-de-ombudsmannen-bij-jou-in-de-buurt.

Bijlage 2 – Een zicht op de klachtenbehandeling via enkele geanonimiseerde klachtenantwoorden



Contactpersoon
Kathleen Bergoets

E-mail
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum
9 augustus 2023

Ons kenmerk
ORG/KL-INT-23.19

Telefoon
011-70 14 53

Uw klacht betreffende de communicatie met de stadsdiensten in verband met de Cascada Zomerbar

Geachte

We hebben uw klacht betreffende de Cascada Zomerbar onderzocht. De organisatie van dit evenement is door het college van burgemeester en schepenen goedgekeurd op 16 juni 2023. De zomerbar heeft toestemming voor algemene achtergrondmuziek tot 85 dba. Elke woensdag heeft men toestemming om tot middernacht 95 dba te produceren. Uit de metingen van de lokale politie Sint-Truiden - Gingelom - Nieuwerkerken blijkt dat de organisator zich - over het algemeen - goed aan de opgelegde geluidsnormen houdt. Het feit dat er geen overlastmeldingen meer zijn binnengekomen in de laatste weken suggereert dat eventuele geluidsoverlast mogelijk beperkt in tijd is.

Qua informatieverstrekking is in een evenementenvergunning steeds opgenomen dat de organisator een bewonersbrief moet verspreiden. Het team Economie, toerisme en evenementen heeft dit vooraf nagekeken en de verdeling heeft effectief in de omliggende straten plaats gevonden. Het spijt ons dan ook dat de brief u niet bereikt heeft.

We wensen ons oprecht te excuseren voor het ongemak dat u heeft ondervonden bij het verkrijgen van informatie over het evenement. Wij begrijpen dat het belangrijk is om te weten wie het evenement organiseert en voor hoelang het zal plaatsvinden. Op basis van uw feedback nemen we maatregelen om het contactproces te verbeteren alsook onze bereikbaarheid en informatieverstrekking.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets
algemeen directeur

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

Team Organisatie

Stadskantoor
Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden
T 011 70 14 53 | info.juridischezaken@sint-truiden.be

Sint
Truiden

Contactpersoon
Kathleen Bergoets

E-mail
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum
13/09/2023

Ons kenmerk
ORG/KL-INT-23.21

Telefoon
011-70 14 53

Uw klacht betreffende het columbarium op de begraafplaats van Schurhoven

Geachte

Vooreerst willen wij ons medeleven betuigen bij het overlijden van uw mama.

Wij begrijpen dat u teleurgesteld bent dat er momenteel geen concessienissen op het columbarium beschikbaar zijn op de begraafplaats van Schurhoven. Onze diensten zijn bezig met het uitschrijven van een bestek voor het plaatsen van een derde reeks nissen, aansluitend bij de nissen die er momenteel al staan. U mag erop rekenen dat we al het mogelijke doen om deze opdracht zo snel mogelijk aan te besteden. Wanneer deze uitbreiding kan gerealiseerd worden, daar hebben we jammer genoeg op dit moment nog geen zicht op.

Indien u dat wenst, kunnen we de urne van uw mama tijdelijk in een niet-concessienis plaatsen en kan die dan achteraf, in overleg met de familie, overgebracht worden naar een concessienis in het nieuwe columbarium. U kan er ook voor kiezen om de urne tijdelijk thuis te bewaren en dan achteraf over te brengen naar een concessienis. Ook een concessienis in een columbarium op een andere begraafplaats op ons grondgebied, behoort tot de mogelijkheden. Als u voor een van bovenstaande mogelijkheden zou kiezen, wordt het bedrag van de huidige concessie van de urnenkelder uiteraard terug betaald.

U kan voor verdere info of praktische afspraken steeds terecht bij de medewerkers van team Dienstverlening op het nummer 011 70 14 15 of bij teamcoördinator Nathalie Henderix op het nummer 0498 93 90 97.

Met vriendelijke groeten



Kathleen Bergoets
algemeen directeur

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

Team Organisatie

Stadskantoor

Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden

T 011 70 14 53 | info.juridischezaken@sint-truiden.be



Contactpersoon
Kathleen Bergoets

E-mail
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum
13 december 2023

Ons kenmerk
ORG/KL-INT-23.25

Telefoon
011-70 14 53

Uw klacht betreffende de dienstverlening van het OCMW

Geachte

We hebben uw bericht over het functioneren van de maatschappelijk werker op het OCMW goed ontvangen. Op basis van de informatie die u ons bezorgde, zijn we nagegaan of de procedure correct gevolgd werd. We stellen vast dat de maatschappelijk werker correct handelde. De vraag naar verschillende loonbrieven was nodig om uw leefloon correct te berekenen en tijdig over te storten. Wanneer men niet in het bezit is van alle informatie - uw verschillende loonbrieven in dit geval - dan kan dit tot gevolg hebben dat er een laattijdige storting plaatsvindt.

Het Sociaal Huis is een open huis voor elke burger. Daarbij hoort een respectvolle omgang van de medewerkers in uw richting en andersom. We wensen te benadrukken dat al onze maatschappelijk werkers hun cliënten behandelen op basis van hetzelfde juridische kader en op basis van dezelfde interne afspraken. Een andere begeleider zou dus op eenzelfde manier gehandeld hebben in deze situatie. We hopen dat deze informatie uw vertrouwen in onze dienstverlening terug versterkt heeft.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets
algemeen directeur

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

Team Organisatie

Stadskantoor

Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden

T 011 70 14 53 | info.juridischezaken@sint-truiden.be



Contactpersoon
Kathleen Bergoets

E-mail
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum
16 januari 2024

Ons kenmerk
ORG/KL-INT-23.31

Telefoon
011-70 14 53

Uw klacht betreffende de dienstverlening op het containerpark

Geachte

Op 23 september 2023 meldde u ons dat u - bij een bezoek aan het containerpark - contant hebt betaald voor uw groenafval. Het klopt inderdaad dat dit afwijkt van onze werkwijze waarbij de burger via bancontact betaalt voor de dienstverlening. Door technische problemen zijn er wel enkele momenten geweest dat een betaling via bancontact niet mogelijk was. We hebben in elk geval bij onze medewerkers nogmaals benadrukt dat - uitzonderingen niet meegerekend - enkel via bancontact betaald kan worden.

We wensen ons daarnaast te verontschuldigen voor het laattijdige antwoord dat u ontvangt. We zetten er op in om de antwoordtermijnen te verkorten. Het spijt ons dat dit voor deze melding niet gelukt is.

Ten slotte willen we u bedanken voor uw melding. Lokaal bestuur Sint-Truiden beschouwt meldingen en klachten als een belangrijk en waardevol signaal ziet om de dienstverlening aan de burger verder te kunnen verbeteren.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets
algemeen directeur

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

team Organisatie

Stadskantoor
Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden
T 011 70 14 53 | info.juridischezaken@sint-truiden.be



RAPPORTERING AAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST - 2023

Algemeen

In 2023 is het klachtenregister nog niet gedigitaliseerd. Het (manuele) register wordt nu ook via een excel-bestand bijgehouden zodat alles toch vlot te consulteren valt door de collega's.

De medewerkers van ICT zijn nog steeds 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. De workflow wordt wel dynamisch aangepast waar nodig.

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. Deze overeenkomst was geldig voor drie jaar. Gedurende die drie jaar konden we kosteloos gebruik maken van de service van de Vlaamse Ombudsdienst.

In de gemeenteraadszitting van 28 maart 2023 werd er beslist om verder samen te werken met de Vlaamse Ombudsdienst. Sedert 1 juli 2023 wordt er door de Ombudsdienst aan de stad Wervik jaarlijks 0,05 euro per inwoner aangerekend.

Deze overeenkomst werd afgesloten voor onbepaalde duur en is door beide partijen opzegbaar.

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

Over de wijze van rapportering aan de gemeenteraad en OCMW-raad moet er nog een standpunt ingenomen worden.

Op 27 juni 2023 werd door de gemeenteraad het reglement inzake gemeentelijke participatie goedgekeurd. Dit als formalisering van artikel 304 § 1 van het Decreet Lokaal Bestuur.

Hierin werden naast een aantal participatiemogelijkheden (verzoekschrift, burgerinitiatief- of project, beleidsenquête, adviesraad en volksraadpleging) ook nog eens de burgersignalen (meldingen en klachten) opgenomen.

Burgersignalen

Meldingen

Deze kunnen schriftelijk, via mail of via het digitaal loket (meldingsfiche) worden ingediend. Aan de melder wordt er hoe dan ook een ontvangstbericht overgemaakt.

Verder krijgt de melder binnen een redelijke termijn bericht over het volgende:

- Wanneer het probleem opgelost is of zal opgelost worden
- Wanneer de melding wordt doorgegeven aan een andere instantie (bijvoorbeeld ander openbaar bestuur, nutsmaatschappij...)
- Wanneer blijkt dat het gaat om een probleem dat niet kan opgelost worden door de gemeente of het OCMW.

De dienst openbaar domein volgt deze meldingen digitaal op via het softwareprogramma Topdesk.

Klachtenmanagement

In 2023 zet de trend van het digitaal indienen van klachten zich verder. Van de 79 ingediende klachten werd er maar 1 klacht per brief ingediend. 78 (bijna 100%) signalen werden via het elektronisch klachtenformulier (66%) ingediend, de overige 26 (33%) werden via mail ingediend. Hierin zien we wel een lichte daling in het gebruik van het elektronisch formulier ten opzichte van 2022. Overleg met de dienst communicatie om via de stadskrant Waarheen en de website nog eens het gebruik van het formulier aan te bevelen wordt gepland.

Ook een interne opfrissing van de klachtenprocedure bij de medewerkers wordt ingepland.

Los van de effectieve schriftelijke melding 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, geven zij dit door aan het secretariaat en wordt er overlegd met de algemeen directeur of dit al dan niet dient besproken te worden met de betreffende dienst of medewerkers.

In 2023 kwamen er veel signalen vanuit de medewerkers van de buitenschoolse kinderopvang Sloeber. De meldingen hadden vooral betrekking op de capaciteit en de reserveringsmogelijkheden. Met de teamcoach kinderopvang werd afgesproken om de situatie gedurende zes maanden te monitoren en bij te houden hoeveel opmerkingen er hierover werden kwamen vanwege de ouders. Deze werden niet geregistreerd in het register, maar hebben wel geleid tot een aanpassing van het huishoudelijk reglement van de buitenschoolse kinderopvang. (GR 28/11/2023) De meest ingrijpende wijzigingen werden doorgevoerd voor het reserverings- en annuleringsbeleid. In 2024 wordt dit nog verder opgevolgd.

Proactieve werking

1. Waarheen

De Wervikse stadsdiensten stappen mee op de digitale trein van de toekomst, net zoals de overige steden en gemeenten in de Zuid-West-Vlaamse regio. Het is de bedoeling om eerst de burgers zo veel mogelijk hierin mee te krijgen. Via het infoblad wordt er regelmatig gecommuniceerd over het project Digimaten. In tweede instantie werd de bevolking ook bevraagd over hun visie over een digitaal gemeentehuis. In de stadskrant Waarheen worden beide items regelmatig aangehaald.

In de Waarheen van februari werd de verbouwing van het sportcomplex Ter Linde uitvoerig toegelicht.

In de editie van de maand mei werd de reconversie van de voormalige jongensschool in Geluwe uitgebreid behandeld. Dit project in handen van Leiedal geeft de mogelijkheid aan de burgers om actief hun steentje bij te dragen in het project en zo mee te bepalen wat de toekomstmogelijkheden zijn voor dit gebouw.

Verder wordt er herhaaldelijk informatie gepubliceerd over de samenwerking met de afvalintercommunale Mirom. Hierbij worden diverse thema's aangehaald. (sluikstorten, ophalen, recycleren, diverse projecten gelinkt aan milieu, enz...)

Verder werden de volgende onderwerpen uitvoerig toegelicht:

- Wijziging reglement inname openbaar domein
- Ligging en toegang nieuwe parking bij het gemeenschapscentrum van Geluwe (GC Gilwe)
- Wijzigingen en opvolging van het conformiteitsattest voor huurwoningen
- Openbaar onderzoek: regionaal mobiliteitsplan

Ook het Fiberklaar maken van onze stad kwam reeds uitvoerig aan bod in de infokrant. Naast deze publicaties werden er ook diverse infomomenten gepland. De burgers worden op die manier voldoende geïnformeerd over deze ingrijpende werken.

2. Website

De website werd grondig opgeschoond en werd toegankelijker gemaakt. Hoewel er vanuit Vlaanderen werd aangegeven dat bepaalde publicaties wettelijk niet meer verplicht zijn, blijft de dienst communicatie wel nog bepaalde bestuursdocumenten publiceren via de website, dit mee op vraag van een aantal alerte burgers. Naar de toekomst toe zal het luik 'Bestuur' binnen de website wel wat beter gestructureerd worden.

Via de website worden ook dringende berichten gepubliceerd. Op die manier kan er korter op de bal gespeeld worden om de burgers te informeren.

3. Sociale Media

Naast de Waarheen en de website wordt er sinds 2023 ook meer ingezet op het gebruik van sociale media. De gemeente is aangesloten op:

- o Facebook
- o Instagram
- o Linked In
- o You Tube

Via de emailbanner, die regelmatig vernieuwd wordt, wordt de aandacht gevestigd op belangrijke beleidsitems en activiteiten.

Het platform '8940' wordt gebruikt voor specifieke participatie over kleinere projecten. Wanneer er participatie ingepland wordt voor grote projecten, zoals de oprichting van het nieuw gemeenschapscentrum op het domein Oosthove, wordt er gebruik gemaakt van het medium CitizenLab. Hierin wordt er gedurende het ganse proces (vanaf de planning tot en met de eindafwerking) kansen geboden aan de burger om mee te denken.

4. De nieuwsbrief

De burger kan sinds 2023 ook intekenen op de nieuwsbrief. Deze wordt tweewekelijks gestuurd aan de abonnees en bevat naast grote projecten ook nog bijkomende 'nieuwttjes' van het gemeentebestuur. Naast de algemene nieuwsbrief kan er ook ingetekend worden op een nieuwsbrief met specifieke meldingen over cultuur. Ook het burgerinitiatief 'Proper Wervik' heeft een eigen nieuwsbrief.

5. Op diverse plaatsen in de openbare gebouwen werden televisieschermen opgehangen om ad hoc de burgers te informeren.

Rapportering

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

In 2021 werd er voor de eerste keer een 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: 79

78 (99 %) digitaal ingediend waarvan 52 (66 %) per elektronisch klachtenformulier en 26 (33 %) per mail
1 (1 %) per brief
Geen mondelinge klacht.

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

Voor 2022 werden er 96% van de klachten digitaal ingediend (4% per brief en geen mondeling). 67% werden ingediend via het elektronisch klachtenformulier en 29 % per mail.

We zien het elektronisch indienen nog steeds stijgen. Helaas werd het elektronisch klachtenformulier in verhouding met 2022 minder gebruikt. Zoals hoger vermeld is het aangewezen om op geregelde tijdstippen via diverse kanalen het geheugen van de burgers eens op te frissen.

Ontvankelijk versus onontvankelijk

Van de 79 ingediende formulieren zijn er 52 (66%) niet ontvankelijk. In 2022 was dat 54% en in 2021, 41%.

We zien dus een blijvende stijging (jaarlijks met ongeveer 10%) van de niet-ontvankelijke klachten. Hierin dringt een sensibilisering van de bevolking, diensten en medewerkers zich op.

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

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

We stellen ook vast dat er dit jaar 2 klachten nog niet beoordeeld werden. Dit komt doordat er nog geen feedback werd gegeven door de dienst Openbaar Domein. Er werd dan ook voorgesteld om samen te zetten met de teamcoach van de dienst om te bespreken hoe dit in de toekomst kan voorkomen worden.

Onontvankelijke klachten

Onder de 52 niet-ontvankelijk klachten zijn meer dan de helft (30 = 58%) niet bestemd voor de stadsdiensten. Hieronder is het grootste deel gericht aan:

1. Ethias (aangifte beschadigde wagen of val door slecht wegdek) – 9
2. Parko (parkeerproblematiek) - 7
3. Politie (vaststelling verkeersovertredingen) - 6

Hierin zien we een lichte stijging. We stellen wel vast dat er geen meldingen meer zijn die doorgestuurd worden naar de nutsmaatschappijen. Wel staat het doorgeven aan onze verzekeringsmaatschappij op 1. Dit is hoofdzakelijk zo omdat burgers via het klachtenformulier melden dat het wegdek in bepaalde straten in zeer slechte toestand is.

Met het doorvoeren van een nieuw mobiliteitsplan en de uitgebreide samenwerking met Parko zien we ook de meldingen die eigenlijk voor Parko bedoeld zijn stijgen. Ondertussen werd de website aangepast en kan er via onze website onmiddellijk doorgeklikt worden naar de site van Parko. Dergelijke klachten zouden hierdoor gemakkelijker rechtstreeks bij Parko moeten kunnen terecht komen en niet bij de stad Wervik.

Verder werden er meldingen doorgestuurd naar:

- Aannemers (2)
- Mirom (2)
- Woon- en Zorgbedrijf Wervik (1)
- Triamant (1)
- VZW Jachthaven (1)
- Vlaams Gewest (1)

Klachten die gericht waren tegen andere instanties dan het stadsbestuur werden aan hen overgemaakt. De personen die een klacht hadden ingediend werden hiervan steeds verwittigd.

De lichte daling in 2022 ten opzichte van 2021 is dus in 2023 teniet gedaan.

De niet-ontvankelijke klachten die gericht werden aan het gemeentebestuur (22 = 42%) gaan vooral over beleidsbeslissingen of zijn gewone meldingen. Hier zien we een duidelijke stijging. De oplossing hier kan ook bestaan uit sensibilisering van de burgers via website en Waarheen.

Catalogering

25 klachten waren ontvankelijk. Hiervan zijn:

- 11 ongegrond (44 %)
- 7 gegrond (28 %)
- 5 gegrond-gecorrigeerd (20 %)
- 2 deels gegrond (8 %)

Ten opzichte van 2022 stellen we vast dat het aantal ongegronde klachten gestegen is. Dit is een positieve evolutie. De gegronde en gecorrigeerde klachten zijn gedaald en de deels gegronde klachten zijn gestegen.

Info over het halen van de deadlines (doorlooptijd)

In 69 gevallen kon de doorlooptijd gerespecteerd worden. Voor 10 klachten werd de periode van 30 dagen overschreden.

In 2 gevallen werd er nog geen beslissing genomen of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Er werd ook nog geen catalogering uitgesproken.

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.

De problematiek situeert zich vooral in de samenwerking met de dienst openbaar domein. Hierin wordt voorgesteld om met de coördinatoren samen te zitten en een oplossing te zoeken.

Klachten van raadsleden

Dit jaar werden er twaalf klachten ingediend door raadsleden. Deze werden niet opgenomen in het klachtenregister omdat deze werden ingediend door raadsleden in het kader van het uitoefenen van hun mandaat. De klacht over het niet tijdig bezorgen van documenten door de schattingscommissie voor schade aan vruchten werd wel behandeld.

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.

Eén klacht werd door een burger rechtstreeks ingediend bij de Ombudsdienst, die de klacht vervolgens heeft overgemaakt aan de stad Wervik. De klacht werd door ons bestuur als eerstelijnsbehandelaar afgewerkt. (problematiek: opvullen veetunnel onder de N58 bij aanleg Menokkeruiterpad)

De Vlaamse Ombudsdienst heeft één melding gekregen van een burger om verdere stappen te ondernemen. (problematiek: stopzetting uitkering leefloon)

De ontvankelijke klachten in verband met de kinderopvang (4), 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 werden er drie klachten ingediend door raadsleden bij het Agentschap Binnenlands bestuur. De klachten hadden betrekking op de werking van de gemeenteraad.

WERKPUNTEN

1. Sensibilisering burgers via Waarheen en website + sociale media:
 - a. Uitleg verschil meldingsfiche en klacht - opfrissen
 - b. Meegeven welke stappen te ondernemen indien er schade is aan de wagen of bij een val door gebrekkige openbare wegen of voetpaden. (proactief)
 - c. In de kijker zetten welke stappen er moeten ondernomen worden voor een klacht bij Parko + aanhalen wanneer dit van toepassing is. (proactief)
2. Opfrissing sensibilisering medewerkers.
3. Samen zitten en afspreken met de coördinator en teamcoaches Openbaar Domein:
 - a. Opvolging meldingsfiches (ontvangstmeldingen + berichten over verdere opvolging)
 - b. Afspraken maken over het behandelen van de klachten en sensibiliseren over de te halen deadlines.
4. Verder opvolgen burgersignalen over het reservatiebeleid voor de buitenschoolse kinderopvang.
5. Overleg met de dienst communicatie over burgerparticipatie en proactieve meldingen over grote projecten.
6. Betere vorm van opvolging voor de verbeteringen van de klachten uitwerken.

Verslag klachtenbehandeling stad Wervik (vanaf 1 januari 2023 tem 31 december 2023)

nummer	digitaal - schriftelijk	omschrijving	ontvankelijk	catalogering	doorlooptijd (tussen indienen en beslissing)	deadlines (30 dagen)
1	elektronisch formulier	schade aan wagen door put in wegdek: Klijtbosstraat	nee		4/1/2023-17/1/2023	ja
2	elektronisch formulier	diepe put in wegdek: KP vijfwegen, Oude leperstraat	nee		9/1/2023-17/1/2023	ja
3	email	kinderopvang: aanpak kinderen	ja	gegrond	11/1/2023-17/1/2023	ja
4	elektronisch formulier	verstopte waterontvanger Ten Brielenlaan	ja	gegrond en gecorrigeerd	12/1/2023-28/2/2023	nee
5	elektronisch formulier	boetes voor parkeren in blauwe zone	nee		20/1/2023-30/1/2023	ja
6	elektronisch formulier	herhaalde vraag om eikenbomen te snoeien	nee		2/2/2023-7/2/023	ja
7	email	niet beantwoorden vraag mobiliteit	ja	gegrond	3/2/2023-8/2/2023	ja
8	email	niet beantwoorden van een mail aan leefomgeving	ja	gegrond	3/2/2023-8/2/2023	ja
9	elektronisch formulier	parkeerproblematiek	nee		6/2/2023-7/2/2023	ja
10	email	onrechtmatig verspreiden van foto op sociale media	nee		14/2/2023-28/2/2023	ja
11	elektronisch formulier	schade door slecht wegdek: Fonteinestraat	nee		14/2/2023-2/3/2023	ja
12	elektronisch formulier	schade door slecht wegdek: Fonteinestraat	nee		15/2/2023-2/3/2023	ja
13	elektronisch formulier	parkeergelegenheid en problemen uitrijden garage na werken in de Vredestraat	ja	ongeground	1/3/2023-15/3/2023	ja
14	elektronisch formulier	gebrek aan communicatie over het plaatsen van speeltoestellen	ja	ongeground	10/3/2023-4/4/2023	ja
15	email	parkeerboete, vergeten voorlopig rijbewijs, kostprijs verwijderen urne.	ja	deels gegrond	10/3/2023-4/4/2023	ja
16	elektronisch formulier	parkeerbeleid in de Nieuwstraat	nee		8/3/2023-4/4/2023	ja

17	email	stooizout op de wagen	nee		13/3/2023-15/3/2023	ja
18	email	stooizout op de wagen	nee		13/3/2023-15/3/2023	ja
19	elektronisch formulier	vrachtwagens in de Begonialaan	nee		15/3/2023-2/5/2023	nee
20	elektronisch formulier	bezwaar tegen GAS-boete voor onterechte inname openbaar domein	nee		24/3/2023-6/4/2023	ja
21	elektronisch formulier	niet informeren door sanctionerend ambtenaar GAS-boete	nee		24/3/2023-6/4/2023	ja
22	elektronisch formulier	onterecht innen van een parkeerboete	nee		28/3/2023-6/4/2023	ja
23	elektronisch formulier	ontbreken informatie over inschrijven levenloos kind	ja	gegrond en gecorrigeerd	28/3/2023-6/4/2023	ja
24	elektronisch formulier	niet tijdig herstellen put in wegdek Zuidstraat	ja	gegrond	3/4/2023-8/05/2023	nee
25	elektronisch formulier	gebrek aan plaats in buitenschoolse kinderopvang	nee		12/4/2023-25/4/2023	ja
26	elektronisch formulier	schade aan poort door verzakt voetpad Geluwestraat 108	ja	gegrond en gecorrigeerd	12/4/2023-8/5/2023	ja
27	email	onterechte behandeling door OCMW	ja	ongegegrond	18/4/2023-2/5/2023	ja
28	email	toelaten stedenbouwkundige overtreding in Salons de Tabaksbloem, uitbating feestzaal als Moskee.	ja	ongegegrond	18/4/2023-15/5/2023	ja
29	schriftelijk	ingebrekestelling heffing op waterverontreiniging en/of grondwaterwinning 2023	nee		19/4/2023-25/4/2023	ja
30	elektronisch formulier	verkeerde informatie over voorwaarden stedenbouwkundige premie	nee		20/4/2023-15/5/2023	ja
31	elektronisch formulier	privefeest met geluidsoverlast in GC 't Scoolke Ter Hand	ja	gegrond	2/5/2023-8/5/2023	ja
32	email	niet berichten over een vervallen grafconcessie	ja	ongegegrond	4/5/2023-8/5/2023	ja
33	elektronisch formulier	niet plaatsen van een omheining	ja	gegrond en gecorrigeerd	8/5/2023-8/5/2023	ja

34	elektronisch formulier	aanvraag verwijderen paaltjes Parklaan	nee		8/5/2023-8/5/2023	ja
35	email	turnfeest problemen leveren en gebruiken sportmateriaal en netheid van de zaal	ja	ongegrond	11/5/2023-17/05/2023	ja
36	elektronisch formulier	schade aan wagen door put in wegdek: Fontainestraat	nee		26/5/2023-6/6/2023	ja
37	email	niet beantwoorden aanvraag openbaarmaking documenten	ja	gegrond	2/6/2023-3/7/2023	ja
38	email	geen mogelijkheid om vuilniszakken te kopen in de Spar zondere andere boodschappen	nee		9/6/2023-14/6/2023	ja
39	email	problemen openingsuren burgerzaken en anderstalige folders	ja	ongegrond	12/6/2023-3/7/2023	ja
40	elektronisch formulier	niet ontvangen fiscaal attest speelpleinwerking	ja	gegrond en gecorrigeerd	15/6/2023-3/7/2023	ja
41	elektronisch formulier	dringend herspuiten markeringen fietsstraten Beselarestraat Geluwe	nee		29/6/2023-3/7/2023	ja
42	elektronisch formulier	beschading aan wagen door putten in wegdek Fonteinestraat	nee		28/6/2023-3/7/2023	ja
43	email	niet beantwoorden melding over schade aan wagen na groen onderhoudswerken op de parking van de brandweer	nee		13/7/2023-17/7/2023	ja
44	elektronisch formulier	afvoer of boiler lekt - keuken gelijkvloer van de wereldwinkel	nee		17/7/2023-18/7/2023	ja
45	elektronisch formulier	kapotte platen (afsluiting) en overhangende boom bij de burens	nee		18/7/2023-18/7/2023	ja
46	elektronisch formulier	niet onderhouden kleedkamers in de Pionier tijdens sportkampen.	ja	gegrond	26/7/2023-28/7/2023	ja
47	elektronisch formulier	vuilnis en sluikestorten bij Triamant	nee		4/8/2023-7/8/2023	ja
48	elektronisch formulier	geluidsoverlast door muziek van jongeren op het speelplein	nee		15/8/2023-25/9/2023	nee
49	elektronisch formulier	problemen met waterafvoer in de hoofdriolering (aanhoudend probleem)	nee		28/8/2023-25/9/2023	ja

50	elektronisch formulier	geen mogelijkheid om sanitair te gebruiken bij de cafetaria aan de jachthaven op de Balokken.	nee		29/8/2023-6/9/2023	ja
51	email	geluidsoverlast door 'spelende' jongeren op domein d'Arke	nee		29/8/2023-25/9/2023	ja
52	email	woning 4 dagen niet bereikbaar door plaatsen podium	nee		30/8/2023-6/9/2023	ja
53	elektronisch formulier	doodlopende straat naar containerpark. Onveilige situatie door dat OV niet brandt.	nee		1/9/2023-25/9/2023	ja
54	elektronisch formulier	beschadiging omheining Waterstraat	nee		1/9/2023-6/9/2023	ja
55	email	plaatsen in de kinderopvang zijn steeds volzet	ja	ongegrond	8/9/2023-28/9/2023	ja
56	email	slechte toestand fietspad langs N8	nee		12/9/2023-28/9/2023	ja
57	elektronisch formulier	doodsbedreigingen	nee		12/9/2023-28/9/2023	ja
58	elektronisch formulier	te vroeg buiten zetten van de vuilniszakken door de burens.	nee		21/9/2023-28/9/2023	ja
59	elektronisch formulier	onverzorgde zijbermen in nieuw gedeelte van de stampkotstraat	nee		28/9/2023-9/1/2023	ja
60	elektronisch formulier	verwaarloosd straatbeeld door onkruid in de Nachtegaalstraat	nee		3/10/2023-4/10/2023	ja
61	elektronisch formulier	rattenplaag in de Gosserieslaan bij groenaanleg de Kier	nee		2/10/2023-18/10/2023	ja
62	elektronisch formulier	gevallen door putten in wegdek: Emiel Gellyncklaan	nee		4/10/2023-19/10/2023	ja
63	email	geluidsoverlast door muziek en gezang van de aanpalende kerkgemeenschap	nee		9/10/2023-19/10/2023	ja
64	elektronisch formulier	boete ondanks parkeerkaart	nee		17/10/2023-19/10/2023	ja
65	elektronisch formulier	geen reservatie mogelijk voor kinderopvang	ja	ongegrond	6/11/2023-9/11/2023	ja
66	email	diverse problemen bij gebruik stadshal Oosthove.	ja	deels gegrond	6/11/2023-9/11/2023	ja

67	email	vochtproblemen in de woning door waterinsijpeling vanuit 't Ateljee	nee		6/11/2023-9/11/2023	ja
68	email	problemen na storm, takken en bladeren die het openbaar domein bevuilen	nee		8/11/2023-13/11/2023	ja
69	elektronisch formulier	beschadiging aan gevelafwerking door plaatsen ladder.	nee		13/11/2023-14/11/2023	ja
70	elektronisch formulier	parkeerproblematiek: Vredestraat	nee		13/11/2023-9/1/2024	nee
71	email	niet beantwoorden aanvraag aanpassen toegang garageweg achter Speiestraat	ja	ongegrond	20/11/2023-9/1/2024	nee
72	elektronisch formulier	overlast door ratten op openbaar domein (Laagweg en Kruikestraat)	nee		23/11/2023-9/1/2024	nee
73	elektronisch formulier	niet respecteren éénrichtingsverkeer Eendrachtstraat	nee		4/12/2023-9/1/2024	nee
74	elektronisch formulier	vraag om bomen te verwijderen	?	?	4/12/2023-x	nee
75	elektronisch formulier	ontbrekende bloembak aan wegversmalling Dadizelestraat	?	?	16/12/2023-x	nee
76	elektronisch formulier	hinder door Frans sluisverkeer	nee		28/12/2023-10/1/2024	ja
77	elektronisch formulier	schade aan de wagen door slecht wegdek in de Fonteinestraat	nee		18/12/2023-8/1/2024	ja
78	email	onvriendelijke behandeling bij de sociale dienst	ja	ongegrond	19/12/2023-8/1/2024	ja
79	email	schade aan de wagen door slecht wegdek in de Fonteinestraat	nee		27/12/2023-9/1/2024	ja
totaal:	78 digitaal (26 per mail en 52 elektronisch formulier)		2 nog niet bepaald 25 ontvankelijk	2 onbepaald 11 ongegrond		69 OK
79	1 schriftelijk (brief)		52 niet ontvankelijk	7 gegrond		10 niet OK

0 mondeling		22 voor stad	5 gegrond en gecorrigeerd		
		30 niet voor stad	2deels gegrond		

7 leefomgeving	0 gedeelde				
36 openbaar domein	12 gedeelde met fin die, en 1 met feesten	1 gedeelde met jeugddienst	1 gedeelde met toerism	1 gedeelde met ict	1 gedeelde met facility
14 stadsontwikkeling - mobiliteit	0 gedeelde				
4 kinderopvang Sloeber	0 gedeelde				
3 burgerzaken	1 gedeelde met communicatie				
4 jeugddienst	1 gedeelde met openbaar domein				
5 secretariaat	1 gedeelde met communicatie				
1 sportdienst	1 gedeelde met feesten	1 gedeelde met faciliteiten			
2 sociale dienst	0 gedeelde				
0 bibliotheek	0 gedeelde				
2 feesten	1 gedeeld met openbaar domein	1 gedeeld met sport		2 gedeeld met facility	
12 financiële dienst	12 gedeelde met openbaar domein				
4 facility	2 gedeelde met feesten	1 gedeelde met sport		1 gedeelde met openbaar domein	
0 cultuur	0 gedeelde				
2 toerisme	1 gedeelde met openbaar domein				
1 ict	1 gedeelde met openbaar domein				
1 communicatie	1 gedeelde met secretariaat				



LOKAAL BEMIDDELINGSBOEK BURGERMELDINGEN EN -KLACHTEN

LOKAAL BESTUUR WETTEREN - 2023

Inleiding

Lokaal Bestuur Wetteren sloeg medio 2022 op het vlak van het klachtenmanagement een nieuwe weg in. De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst wordt in 2023 succesvol verdergezet sinds haar opstart in juni 2022.

Het nieuwe klachtenreglement en een nieuwe behandelingstool, het gebruiksvriendelijke TOPdesk, voor de verwerking van burgermeldingen en -klachten zorgen ook in werkjaar 2023 voor een kwaliteitsvolle verwerkingsflow.

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 die te rade gaan bij de Vlaamse Ombudsdienst en

een neutraal (her)onderzoek aanvragen. Anderzijds kunnen ook wij als Lokaal Bestuur bij de Vlaamse Ombudsdienst advies vragen, algemeen maar ook specifiek bij bepaalde casussen. Zij treden in beide gevallen op als neutrale partij.

De overschakeling naar TOPdesk zorgt voor 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.

Bij een eerste fase werden de teams betrokken die al vlot met KSM (het vroegere meldingsysteem) werkten. Zij werden als eerste opgeleid en gingen er meteen mee aan de slag. Dat waren logischerwijs de teams die gemiddeld de meeste meldingen binnenkrijgen, met name 'Wegen', 'Mobiliteit', 'Groen', 'Magazijn' en in mindere mate 'Woon en Leef'.

In een tweede fase werden alle overige diensten betrokken. Met enige trots kunnen we melden dat momenteel alle teams werkzaam binnen Lokaal Bestuur Wetteren en binnen het Sociaal Huis aan de slag zijn met TOPdesk voor hun tweedelijnsmeldingen en -klachten.

Procesbewaking en interne kwaliteitscontrole blijven 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 voorhanden. Bovendien werden er gedurende het najaar van 2023 verschillende opfrissingsessies georganiseerd met tips en tricks voor de gebruikers van TOPdesk. Een naslagwerk van die infosessies werd bezorgd aan alle gebruikers.

Ons verhaal in 'vraag en antwoord'

Is elke melding een klacht?

We maken 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 én 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, m.a.w. waarvoor het Lokaal Bestuur 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 over de politie, het parkeerbedrijf, het afvalverwerkingsbedrijf, Agentschap Wegen en Verkeer en Fluvius. Sinds 2021 komt 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. Er werd op vraag van een gemeenteraadslid een mededeling toegevoegd aan de standaard mail met de gegevens van de externe instantie, nl. dat de burger opnieuw ons als Lokaal Bestuur mag contacteren bij het uitblijven van een reactie van de betrokken externe organisatie. In zulke gevallen nemen wij als Lokaal Bestuur wel opnieuw contact op met de respectievelijke externe organisatie als vertegenwoordiger van die burger.

Hoe passen we verzoenende communicatie toe?

Wij werken volgens het LEON-principe, wat staat voor: 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 om te luisteren en om 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 aanmelder.

Telefonisch contact met een ontevreden burger blijkt pakken efficiënter dan heen en weer mailen. Soms is het ook zo dat de melder simpelweg 'gehoord' wil 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.

Extern: Eind 2023 ging een visitekaartje in druk zodat onze burgemeester en schepenen, onze gemeenteraadsleden, onze medewerkers van het onthaal en onze collega's van de technische dienst (Team Groen, Team Wegen en Team Magazijn) dit visitekaartje kunnen verspreiden onder de bevolking. Op die manier wordt de burger naar het juiste kanaal geleid voor een melding, vraag of suggestie.



Intern: We blijven opleidingen voor nieuwe medewerkers organiseren en opfrissingsmomenten via tips en tricks voor onze trouwe gebruikers voorzien. We blijven alle teams met raad en daad ondersteunen via opleidingen, handleidingen en advies op maat.

Welke tendensen merken we?

Meer digitalisering, maar niet radicaal digitaal

Het nieuwe softwarepakket gekoppeld aan de online webformulieren zet 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 over de mogelijkheid om een melding via ons webformulier te plaatsen.

Verhoogde mondigheid bij de burger

Burgers worden alsmat 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 meldingssysteem. De dalende tendens bij mondelinge, niet digitale, meldingen via het loket, per telefoon of per brief bleef zich ook dit werkjaar verder zetten.

Waarover kwamen de meeste meldingen binnen in 2023?

Categorie	Aangemeld
Andere meldingen	42
Communicatie	9
Dieren	48
Evenementen	6
Gemeentelijke dienstverlening	60
Mobiliteit	309
Ontspanning	5
Openbaar domein	118
Openbaar groen	142
Overlast	482
Wegen	577
Scholen en opvang	1
Welzijn en zorg	4
Totaal	1803

In bovenstaand overzicht is duidelijk welke drie thema's de Wetterse burger het meest beroeren: overlast, wegen en mobiliteit. De vele wegenwerken zorgen al langere tijd voor 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 werkjaar, lichten we er een aantal thema's uit die opvallend vaak aan bod zijn gekomen.

Lawaaihinder

Er wordt geklaagd over eigenlijk alles wat geluid produceert. Dat is het geval bij te luide en te late muziek en andere geluidsoverlast (babbelende mensen, af- en aanrijdende auto's) op feestjes en andere evenementen. Wat ook vaak als storend wordt ervaren, zijn blaffende honden, vogelschrik- en gaskanonnen, kermisattracties, allerlei machines, vuurwerk tijdens de eindejaarsperiode en tot slot het verkeer.

Zwerfkatten en loslopende honden

Er werd tijdens werkjaar 2023 regelmatig melding gemaakt van zwerfkatten. Voor de aanpak van deze problematiek werken we als Lokaal Bestuur samen met vzw Kapoela voor het vangen, opvangen en steriliseren. Vzw Kapoela werkt met opvanggezinnen die in een huiselijke omgeving de nodige verzorging en socialisatie geven. Gechipte dieren worden indien mogelijk herenigd met hun eigenaar. Niet gechipte, sociale volwassen dieren en kittens worden steriel gemaakt en ter adoptie aangeboden. Zwangere zwerfkatten worden in opvang gehouden tot de kittens zelfstandig zijn. Als in de opvang blijkt dat ze niet (meer) socialiseerbaar zijn, worden ze na sterilisatie terug uitgezet. Er werd tijdens dit werkjaar ook opvallend vaak melding gemaakt van loslopende honden. Bij vaststelling door onze politiediensten wordt steevast een GAS-PV opgemaakt.

Werken Fiberklaar

Het grote deel van de sleufwerken werd door Fiberklaar afgewerkt. Er is nog 1 zone in het centrum die nog niet vergund werd, waar sleufwerken moeten worden uitgevoerd. Fiberklaar voert ondertussen wel aansluitingswerken uit: ze plaatsen een huisaansluitpotje in het voetpad tot vlak tegen de gevel waarin de glasvezelkabel opgerold zit. Een huisaansluiting maken wil zeggen dat de glasvezelkabel tot in de woning dient gebracht te worden. Momenteel zit er een ruime tijd tussen het aanbrengen van het huisaansluitpotje en het uitvoeren van de effectieve huisaansluiting. Op straat liggen de uitgenomen klinkers van het voetpad naast het huisaansluitpotje neer, wat een slordig straatbeeld creëert. Tevens groeit er na lange tijd onkruid rond het huisaansluitpotje, gezien de afwerking van de huisaansluiting op zich laat wachten.

Stormweer in voor- en najaar

Er waren het afgelopen jaar nogal wat stormen, zowel in het voor- als in het najaar. Dat betekent extra werk voor onze Groendienst, de dagen en weken nadien komen daarover immers zeer veel meldingen binnen. Er waait tijdens zo een storm nogal wat straatafval, papier- en karton en vuilnis op de straten. Onze zwerfvuilploeg wordt dan extra ingezet om de straten terug proper te maken. De dagen nadien ruimt onze Groendienst ook de fiets- en voetpaden op want de gevallen bladeren en takken zijn gevaarlijk voor fietsers en voetgangers. Met de bladblazer en de borstel maken zij de paden terug begaanbaar. Zulke hevige stormen zorgen er ook voor dat er takken van bomen afbreken en zelfs hele bomen omwaaien of ontworteld geraken. De afgebroken takken en bomen die de wegen versperren, dienen zo snel mogelijk opgehaald te worden om de weg terug vrij te maken. Nadien worden ze al dan niet verwerkt in de hakselaar. Vaak laten de Groendienst door externe firma's trekproeven of tomografie uitvoeren op bestaande bomen. Dit gebeurt om na te gaan hoe het met de veiligheid van een (al dan niet aangetaste of beschadigde) boom gesteld is. Een tomografie brengt de toestand van het hout in kaart en een trekproef geeft info over de stabiliteit van de boom in zijn geheel. Een dergelijk onderzoek brengt waardevolle info aan het licht; ofwel blijkt de boom nog gezond (en dan kunnen we gerust zijn), ofwel blijkt dat we verdere actie moeten ondernemen (zelf preventief afzagen bijvoorbeeld).

Te hoge snelheden op de openbare weg

In 2023 werden er op verschillende plaatsen snelheidsverlagingen ingevoerd, namelijk in de wijk Overschelde, concreet op Kapellendries en omgeving, maar ook in de wijk Ten-Ede. De lokale politie blijft regelmatig snelheidscontroles uitvoeren.

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.

Een aantal cijfers op jaarbasis

Per soort melding

Soort melding	Aantal
Compliment	6
Klacht	68
Melding	1618
Suggestie	13
Vraag	95
Politieke beleidsvraag	3
Totaal	1803

Meldingen maken het overgrote deel uit van alle input die de burger ons aanlevert via het meldpunt. Bij iets meer dan zestig meldingen was de onvrede bij de burger manifest aanwezig en schaalden we die in als een klacht. De Wetteraar 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. Het voorbije werkjaar catalogueerden we 3 meldingen als politieke beleidsvraag.

Per oplossingsmethode

Oplossingsmethode	Aangemeld	Aangemeld en niet gehaald	Aangemeld en gehaald	Aangemeld en haalbaar	Aangemeld en afgerond
Ontvankelijk - gegrond	1108	246	861		1084
Ontvankelijk - deels gegrond	116	32	84		115

Oplossingsmethode	Aangemeld	Aangemeld en niet gehaald	Aangemeld en gehaald	Aangemeld en haalbaar	Aangemeld en afgerond
Ontvankelijk - ongegrond	133	41	92	1	131
Deels ontvankelijk - gegrond	59	16	43	0	56
Deels ontvankelijk - deels gegrond	42	10	32	0	40
Deels ontvankelijk - ongegrond	24	3	21	0	23
Onontvankelijk	130	9	121	0	128
Geen reactie ontvangen	1	0	1	0	1
Onbekend	190	183	3	4	3
Totaal	1803	540	1258	5	1581

De meldingen die onontvankelijk werden verklaard (130) 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 in 2022 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. In 2023 bleef deze aanpak behouden.

Per maand

Maand	Aangemeld
2023 - Januari	107
2023 - Februari	92
2023 - Maart	115
2023 - April	143
2023 - Mei	181
2023 - Juni	201
2023 - Juli	166
2023 - Augustus	137

Maand	Aangemeld
2023 - September	149
2023 - Oktober	200
2023 - November	193
2023 - December	119
Totaal	1803

Omdat ondertussen alle gemeentelijke diensten aan de slag gingen met ons meldingssysteem, lijkt het alsof het aantal meldingen fors gestegen is in 2023 ten opzichte van de voorbije jaren. Er zijn natuurlijk niet veel meer meldingen an sich. Er worden gewoon meer meldingen gecapteerd en geregistreerd. Waar vroeger verschillende meldingen en klachten in het mailverkeer tussen diensten en burgers bleven hangen, registreren we nu steeds meer meldingen en klachten via het platform van de klachtensoftware. Via de website kwamen er in 2023 744 meldingen binnen ten opzichte van 505 in 2022. Via mail kwamen er in 2023 808 meldingen binnen ten opzichte van 371 in 2022.

Per meldingskanaal

Kanaal	Aangemeld
E-mail	808
Eigen vaststelling	35
Mondeling	19
Self Service Desk	1
Teams	1
Telefoon	164
Website	744
Brief	8
Sociale media	5
Loket	16
Burgemeester en schepenen	2
Totaal	1803

Het blijft aardig lukken om de burger te leiden naar onze gemeentelijke website (744 meldingen). Het webformulier is immers de vlotste en meest efficiënte manier voor de behandeling van een melding of klacht. E-mail (808 meldingen) blijft ook een veel gebruikt meldingskanaal. Aan burgers zonder mailadres of toegang tot het internet bleven we ook dit jaar uiteraard de mogelijkheid bieden te bellen of

langs te komen aan ons loket met hun melding (19 (mondeling) + 164 (telefoon) + 16 (loket)). We zijn er in geslaagd om het grootste deel van het mailverkeer in de meldingssoftware te verwerken. Het is de bedoeling om het aantal mails te blijven beperken en het digitale meldpunt naar voren te schuiven als hét kanaal voor alle vragen, meldingen, klachten en suggesties.

In 2024 zal er ook HOPLR bijkomen als communicatie- en meldingskanaal.

Een 5-tal geanonimiseerde klachten met onze persoonlijke aanpak

In 2023 werkten wij bewust en sterk verder aan de kwaliteit van onze klachtenbehandeling.

De eerste focus werd grotendeels gehaald: het tijdig behandelen en afhandelen van meldingen en klachten binnen de vooropgestelde termijn zoals vastgelegd in ons vernieuwde klachtenreglement van 2022. We zien een positieve evolutie ten opzichte van vorig werkjaar maar er is nog werk aan de winkel.

Een tweede fase is ingezet. We werken voortaan ook aan een sterk verhoogde kwaliteit van onze behandelingen en van onze reacties aan de aanmelder.

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. In werkjaar 2024 wordt hierop verder ingezet. Eind januari 2024 is een eerste verbetervoorstel geformuleerd en voorgelegd aan de betrokken diensten.

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 steevast uitzonderlijk snel en vlot via mail.

Dit werkjaar werd ook enkele keren door de Wetterse burger beroep gedaan op de Vlaamse Ombudsdienst bij ontevredenheid over onze aangeboden oplossing.

1. M231027 016 - Inschrijvingsgeld Kunstacademie

Oorspronkelijke klacht

Ik richt mij tot jullie om een gunst te vragen. Sinds 6 jaar ben ik studente aan de academie. Ik volg de richting Beeld en dit met veel plezier en voldoening. In augustus heb ik spijtig genoeg mijn ruggenwervel gebroken. In het ziekenhuis

deelden ze me mee dat ik na een paar maand beter zou zijn. Ik schreef me dan ook eind september schoorvoetend in. Ik zou mijn zevende en laatste jaar Beeld aanvangen. Spijtig genoeg evolueert het niet goed. Een breuk (indeukingsfractuur) door osteoporose kan blijkbaar niet echt genezen en de pijn is hels. Nu word (sic) er gesproken over nog 4-5 maand eer de pijn zou verminderen. Aan tafel zitten is heel pijnlijk en tekenen lukt al helemaal niet. Daarom zou ik graag mijn inschrijving annuleren, zodat ik volgend jaar alsnog mijn laatste, zevende jaar opnieuw kan doen. Als gepensioneerde is 380 euro veel geld. Daar de directeur van de academie negatief antwoorde (sic) op mijn vraag, en daar de academie een gemeenteschool is, doe ik beroep op het gemeentebestuur om een oplossing te vinden en ervoor te zorgen dat ik per uitzondering mijn inschrijving kan annuleren en alsnog mijn inschrijvingsgeld kan recupereren. Minister Weyts kondigde in september aan dat scholen hierin soepeler gingen zijn en inschrijvingsgeld zouden terug betalen indien de cursus niet beviel. In mijn geval gaat het om een medische oorzaak. Ik hoop een positieve reactie. Mijn telefoonnummer is Bedankt dat iemand mijn probleem ter harte wil nemen.

Reactie van de administratie van de Kunstacademie aan de aanmelder

Hierbij moeten we verwijzen naar de wetgeving over het inschrijvingsgeld in het Deeltijds Kunstonderwijs. Terugbetaling van het inschrijvingsgeld:

Als een ingeschreven leerling zich voor 1 oktober weer uitschrijft, betaalt het schoolbestuur het inschrijvingsgeld volledig terug. Vanaf 1 oktober is een leerling officieel ingeschreven en geregistreerd in de databanken van AGODI. AGODI voorziet geen terugbetaling van inschrijvingsgeld na 1 oktober of compensatie van inschrijvingsgeld voor gemiste lessen.

<https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/naar-een-academie/hoe-en-wanneer-inschrijven-in-de-academie/tarieven-en-kosten-deeltijds-kunstonderwijs>

Deze regelgeving staat ook vermeld op de website van de KUNSTacademie:

Annuleren van een inschrijving kan uiterlijk tot 30 september. Tot dan is terugbetaling van het inschrijvingsgeld mogelijk. Na 30 september kan er niet meer worden terugbetaald.

Zie <https://www.kunstacademiewetteren.be/inschrijven-3>

in het academiereglement: <https://www.kunstacademiewetteren.be/visie-en-missie>

In de praktische gids: <https://www.kunstacademiewetteren.be/praktische-gids>

Inderdaad werd dit in de media uitgelicht. De volledige berichtgeving is namelijk:

"Wie zich voor 1 oktober uitschrijft uit het deeltijds kunstonderwijs, krijgt voortaan al het inschrijvingsgeld terug. Dat decreet heeft Vlaams minister van Onderwijs Ben Weyts (N-VA) zondag aangekondigd. Het deeltijds kunstonderwijs is razend populair: 211.000 leerlingen schreven zich vorig schooljaar in bij een kunstacademie. 'Veel jongeren zijn dolgelukkig met die keuze, maar sommigen merken snel dat ze niet de juiste keuze gemaakt hebben en stoppen na

enkele weken', legt Weyts uit. 'Omdat ze inschrijvingsgeld betalen voor een heel jaar, leidt dit vaak tot discussies en een zure nasmaak. Voor wie uitschrijft voor 1 oktober is dat voortaan dus verleden tijd.'

In de praktijk was die regeling er al langer: de meeste kunstacademies betalen al jaren het inschrijvingsgeld terug als je voor 1 oktober beseft dat het niet voor jou weggelegd is. Maar vanaf nu zijn alle academies daar dus ook toe verplicht. 'We kregen geregeld klachten over academies die het inschrijvingsgeld weigerden terug te betalen', aldus de woordvoerder van Weyts. 'Dit decreet is een positieve maatregel, en we hopen dat ze mensen motiveert om zich in te schrijven in de kunstacademie.' (De Standaard, 3 september 2023.)

Conclusie: na 30 september annuleren en terugbetaald worden kan helaas niet volgens de wetgeving, uitgevaardigd door het Ministerie van Onderwijs.

Advies van Vlaamse Ombudsdienst aan klachtencoördinator

De regelgeving (geen terugbetaling voor wie na 30 september uitschrijft) is vooral gericht op mensen die 'een keer iets willen proberen' en na enige tijd vaststellen dat het toch niet hun kopje thee is. Dat soort gedrag verstoort de planning en organisatie (om over de budgettering nog te zwijgen) van een onderwijsinstelling. En dan is die regelgeving redelijk en verdedigbaar.

Hier gaat het over iemand die al 6 jaar opleiding achter de rug heeft, aan wiens motivatie, interesse en aanwezigheid dus niet moet worden getwijfeld en die nu geconfronteerd wordt met medische overmacht. Een gebroken ruggenwervel is geen lachertje en van veinzerij kan geen sprake zijn, me dunkt. Ik denk dat de overmacht echt wel vaststaat. En daarom vind ik het in dit geval billijk om het inschrijvingsgeld toch terug te betalen. Op basis van overmacht en billijkheid dus. Anders dreig je in een scenario 'adding insult to injury' te belanden, minstens in perceptie.

Reactie op de vraag van de klachtencoördinator aan directeur Kunstacademie en departementshoofd Cultuur om de situatie te herbekijken

- Reactie van de directeur Kunstacademie aan de klachtencoördinator
Onze administratieve medewerker volgt dit dossier goed op, dus begrijp ik de mail echt niet; Alle begrip voor betrokken mevrouw MAAR dit is een doos van Pandora die we opentrekken; Wie gaat dat betalen? De gemeente Wetteren? En op welke basis? Gezien er géén wettelijk kader is? Ter info: tegen eind februari zitten we met +/- 150 lln die géén les meer volgen om persoonlijke redenen
Gaan we die ook terug betalen?
- Reactie van departementsdirecteur Cultuur aan de klachtencoördinator
Alle begrip voor jouw standpunt, ook van dat van de student.
Veel minder begrip voor de collega van de ombudsdienst die de verantwoordelijkheid naar de verkeerde partij, zijnde de gemeente doorspeelt.

Wat de inschrijfgelden betreft, zijn we enkel tussenpersoon met AGODI. AGODI zou zich in bepaalde gevallen van overmacht soepeler kunnen opstellen. Als gemeente souplesse tonen, zou betekenen dat we 'uit eigen zak' het inschrijvingsgeld zouden terugbetalen. Misschien bestaat de mogelijkheid om toch een zevende jaar te doen? (zich richtend tot de directeur van de kunstacademie) Kan je dit nog eens bekijken? En ik voel er ook wel wat voor om als afsluiting van dit dossier kort even te bellen met de student. Dat zal de pil misschien wel wat verzachten?

Conclusie

Ervaring leert ons dat de aanmelder 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 website. De burger kan desgewenst zelf de verantwoordelijkheid nemen verder opzoekingswerk te verrichten. Verder werd in dit specifieke geval uitzonderlijk het advies van de Vlaamse Ombudsdienst niet gevolgd. Bij navraag blijkt trouwens dat betrokken student opnieuw gewoon les volgt dit schooljaar.

2. M231211 014 Budgetbeheer - Sociaal Huis

Oorspronkelijke klacht

Ik heb klacht over 'personeelslid x'. Ze werkt op OCMW. Ze is me budgetbeheer maar omdat me stempel geld nog niet op sta weigeren ze van me spaarrekening de huishuur en rekening te betalen dus me vraag mag anders budgetbeheer of ik ga er uit en betaal alles zelf. zou aub antwoord mogen of jullie me kunnen helpen. dank je.

Reactie aan aanmelder van de teamcoach Maatschappelijk Werk – Zorg & Welzijn - Sociaal Huis

Ik verwijst naar de mail die je hebt ontvangen van 'personeelslid x' op donderdag 30/11/23.

Je bent in budgetbeheer bij 'personeelslid x', maar hebt ondanks verschillende waarschuwingen er toch voor gekozen om een aantal inkomsten voor jezelf te houden. Zoals reeds eerder geschreven is er niet meer voldoende vertrouwen om het budgetbeheer op een goede manier te laten verlopen.

Vanuit het sociaal huis zal dan ook de stap gezet worden om voorlopig bewindvoering aan te vragen:

"een budgetbeheer helemaal niet meer kan wegens geen medewerking en vertrouwen/respect, ik (het OCMW) een vraag zal stellen aan de vrederechter voor de opstart van voorlopig bewindvoering teneinde de financiën en spaargelden te vrijwaren en het budget/beschikbare inkomsten goed kan beheerd worden via

gerechtelijke weg. Dit in eerste instantie om te zorgen dat er steeds voldoende geld beschikbaar is voor te leven (voeding, ...)"

Aanmelder nam contact op met de Vlaamse Ombudsdienst die informeerde bij de klachtencoördinator

Eerste mail van Vlaamse Ombudsdienst aan klachtencoördinator:

'De aanmelder is blijkbaar in budgetbeheer bij het OCMW. En ze is niet tevreden over de manier waarop dat verloopt. Verder is ze nogal karig met commentaar maar ik ben toch al te weten gekomen dat het over Wetteren gaat. En dat ze nog geen klacht heeft ingediend bij OCMW of gemeente zelf. Kan jij laten nakijken wat er precies aan de hand is?

Ik laat haar weten dat haar klacht in onderzoek is bij de gemeente.

Tweede mail van Vlaamse Ombudsdienst aan klachtencoördinator:

Het OCMW kan effectief voorlopig bewindvoering aanvragen. De vrederechter zal dan oordelen of er voldoende goede redenen zijn om een voorlopig bewindvoerder aan te stellen. Ik ga ervan uit dat noch het OCMW, noch de vrederechter, lichtzinnig handelen bij dit soort problematiek. Ik laat dat ook weten aan 'Naam aanmelder'.

Conclusie

Het antwoord van de teamcoach Maatschappelijk Werk op deze klacht bleek niet afdoend en de aanmelder ging te rade bij de Vlaamse Ombudsdienst die zich neutraal opstelde en de aanmelder een reactie bezorgde. Er kwam geen verdere reactie van de aanmelder. De klacht werd als opgelost beschouwd.

3. M230825 020: Verdwenen wasgoed Woonzorgcentrum

Oorspronkelijke klacht

Mijn moeder verblijft ongeveer 2 jaar in jullie rusthuis. In het begin werd haar was ter plaatse gedaan. Omdat er geregeld getekende kleren verdwenen en ze zich daar zorgen over maakte, was ik nu al zeker anderhalf jaar haar kleren zelf. In de winter kocht ik haar een nieuwe pyjama. Na enkele weken was die verdwenen. Hij was niet getekend. Ik heb dit toen onmiddellijk gemeld aan de hoofdverpleger en ook aan de maatschappelijk werkster. Ze zeiden dat het onveilig was om het niet te tekenen omdat ze bij het wekelijkse bad blijkbaar zonder onderscheid alle was naar de wasplaats van het rusthuis sturen. Nu gebeurt hetzelfde met een dure BH. Ik ben nu al 3x naar de waskamer geweest. Spoorloos. Op mijn vraag waar de niet getekende kledij naartoe gaat, zeggen ze mij dat ze die bewaren. Ze kunnen dus niet in de kast van een andere bewoner belanden.

Vraag 1: Waarom kunnen de spullen van de bewoners waarvan de familie de was doet niet gewoon terug naar hun kamer na het wekelijkse bad? Lijkt toch niet zo moeilijk want de bewoner moet toch zélf ook terug?

Vraag 2: Waarom verdwijnen er ongetekende spullen in de wasplaats?

Vraag 3: Wie betaalt dit terug? BH 100 euro. Pyjama 55 euro.

Iedereen die je hierover aanspreekt trekt de schouders op. Iedereen kent het probleem maar er wordt niets aan gedaan. Ik ben het beu. Wordt hier zeer ongelukkig van en wil graag verduidelijking.

Reactie van onze teamcoach Ouderenzorg

Naar aanleiding van uw klacht hebben we een interne audit uitgevoerd op het proces van onze wasservice. Op basis van onze bevindingen werden actiepunten geformuleerd om het proces te optimaliseren:

- Het voorzien van een inventarislijst bij indienen van te tekenen wasgoed. Dit met aftekening voor ontvangst door het secretariaat en door bewoner/familie bij teruggave.*
- Een signalisatie op de kamer die het voor de medewerkers duidelijk maakt of de was thuis of in het WZC gebeurt.*
- De afspraak dat de medewerker die de bewoner van en naar de badkamer vervoert, verantwoordelijk is voor het juist sorteren van de was.*
- Het verzamelen van verloren was per dag in plaats van per type kledij (zo blijven kledingsets bijeen).*
- Een actieve melding vanuit de wasserij dat er verloren kledij is aan de afdelingen.*

Ook bekijken we of de was van de verschillende afdelingen/verdiepen in een aparte stroom kunnen gewassen worden. Zo kan verloren wasgoed op afdelingsniveau geïdentificeerd worden. Dit maakt de identificatie van de juiste bewoner eenvoudiger. We streven ernaar deze actiepunten tegen midden oktober te implementeren

Reactie van aanmelder aan teamcoach Ouderenzorg

Blij dat jullie hier werk van maken.

Ik hoop dat dit in de praktijk ook daadwerkelijk zo uitgevoerd wordt.

Resterende vragen:

- moet de was van ons moe dan nog steeds getekend worden, ook al wordt de was door mij gedaan?*
- wat met de schadevergoeding voor pas gekochte kledingstukken?*

Tweede reactie aan aanmelder met eindoplossing

We raden aan om wasgoed steeds te naamtekenen ook wanneer de was thuis gebeurt. Indien er wasgoed toch verkeerdelijk in onze interne was terecht komt kan deze geïdentificeerd worden en aan de juiste persoon terugbezorgd worden. U kan er voor kiezen om de kledij zelf te labelen. In dit geval graag vermelding van minstens de achternaam en het kamernummer. U kan er ook voor kiezen de kleding te laten labelen door het woonzorgcentrum aan de marktconforme prijs van 25 EURO per 100 stuks.

Naar aanleiding van uw vraag hebben we ons beleid ten aanzien van vergoedingen bekeken. Het woonzorgcentrum vergoedt kleding die schade is opgelopen tijdens het wasproces maar vergoedt geen verloren kledij.

Eindoplossing na een persoonlijk gesprek tussen aanmelder en departementsdirecteur Ouderenzorg

In navolging van het telefonisch gesprek tussen melder en teamcoach Ouderenzorg werd er een afspraak vastgelegd met departementsdirecteur Ouderenzorg om deze casus persoonlijk te bespreken.

Zoals mondeling afgesproken met onze departementsdirecteur zal na aankoop van een nieuwe pyjama en BH de aankoopprijs ervan vergoed worden.

Als WZC blijven we ook verder inzetten op het sensibiliseren van onze medewerkers.

Conclusie

Hier wordt nog maar eens duidelijk dat aanhoudend mailverkeer geen soelaas biedt als er grote ontevredenheid en zware ontgoocheling speelt. Een persoonlijk gesprek is op zulke momenten aangewezen en heeft er hier echt wel voor gezorgd dat de aanmelder zich gehoord en begrepen voelde. Er kwam op die manier niet alleen een kordate aanpak van het gemelde probleem maar ook een oplossing voor gelijkaardige situaties in de toekomst.

4. M231017 025 Vernieling op het kerkhof 18 Augustuslaan

Oorspronkelijke klacht

Sinds meer dan 10 jaar laat ik zonnebloemen groeien aan de urnenkelder van mijn overleden vrouw, achteraan het kerkhof Wetteren centrum. Ik plant de pitten in het voorjaar. Ik verzorg de planten de hele zomer en verwijder ze eind oktober of begin november. Op dat ogenblik selecteer ik ook de herbruikbare pitten voor het volgende jaar. Gisterenavond stelde ik vast dat alle zonnebloemen afgeknipt waren tot op de grond. Ik ben nog steeds boos en verdrietig om wat er gebeurd is. In al die jaren heb ik dit nog nooit meegemaakt. Ik dacht eerst aan diefstal of vandalisme, tot ik vaststelde dat de afgeknipte planten bij het groenafval liggen. Ik

hoop een antwoord te krijgen op wat hier gebeurd is. Alhoewel ik geen bewijzen heb, vermoed ik dat de planten afgeknipt zijn door mensen die het kerkhof onderhouden. Ik vraag me af waarom iemand deze planten vernielt, zonder enige melding vooraf. Wat hier gebeurd is, kan ik echt niet aanvaarden. Daarom wil ik een klacht indienen. In bijlage de foto's die ik gisteren maakte.

Reactie van onze burgemeester aan aanmelder

Wij lezen uw mail met veel aandacht en zijn het eens met u indien u zegt dat dit pijn doet. Het feit dat dit moet plaatsvinden met de bloemen voor uw geliefde raakt u, maar ook ons. Wij zullen nagaan hoe dit is kunnen gebeuren.

En het spreekt voor zich dat indien we te weten komen wie uiteindelijk dit gedaan heeft, we u zullen contacteren. Echter staat, door het feit dat de afgeknipte planten bij het groenafval liggen, niet vast dat onze mensen dit hebben gedaan, met veel aandacht. En daar willen we ook uitsluitel over. We komen hier zeker op terug en wensen u oprecht veel moed toe.

Reactie vanuit onze groendienst aan aanmelder.

Vanuit Team Groen betreuren wij, net zoals mijnheer de burgemeester, ten zeerste wat er gebeurd is. Wij begrijpen uw verbazing en bijhorend verdriet.

Wel kunnen wij, met de hand op het hart, meedelen dat niemand van onze vakmannen uw bloemen verwijderd hebben.

Navraag leert ons dat zij uw situatie met de jaarlijkse zonnebloemen zeer goed kennen en respecteren. Eenieder van hen heeft ons ook verzekerd dat zij uw bloemen niet hebben afgeknipt, wetende dat u zelf instaat voor het onderhoud en het verwijderen ervan.

Gezien de drukke periode op de begraafplaatsen momenteel, heeft iemand anders u misschien willen helpen. Dit weten wij uiteraard niet.

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Conclusie

De aanmelder heeft zich verzoend met de aangeboden begripvolle antwoorden. De schade kon jammer genoeg niet meer ongedaan gemaakt worden maar door betrokkenheid te tonen bij het verdriet en de boosheid van de aanmelder werd het leed toch enigszins wat verzacht.

5. M230915 001 Verwijderen werkloosheidsattest

Oorspronkelijke klacht

Mevrouw 'Naam personeelslid' heeft met opzet mijn werkloosheidsattest uit ons dossier verwijderd. Ik wil een afspraak maken met directeur 'Naam teamcoach Burgerzaken'.

Reactie teamcoach Burgerzaken aan aanmelder

Wij vinden het jammer dat er iets fout gelopen is in de communicatie.

Op het moment dat het dossier werd ingediend, was dit document niet in ons bezit.

Het is zeker niet zo dat er bewust een document uit uw dossier werd gelaten of niet werd meegestuurd naar Brussel. Hierover heb je ook reeds contact gehad met mijn collega en je kan niet aantonen dat het document effectief aan onze diensten bezorgd werd.

Ook in onze verschillende mailboxen kon er geen mail met het document terug gevonden worden, ondanks dat alle mails met andere documenten wel in het archief zaten.

In elk geval, heb ik vernomen dat er is afgesproken met Wencke dat je in de toekomst zal kunnen meekijken welke documenten worden doorgestuurd.

Op die manier kan deze discussie vermeden worden. Een afspraak met de teamcoach is in dit geval overbodig.. Dit kan niets veranderen aan de definitieve beslissing die genomen werd door Brussel betreffende het dossier.

Reactie van aanmelder

Ik heb bewijs dat ik de e-mail op 24 januari heb verzonden en dat is het eerste wat ik heb gedaan. (het bewijs en erop bijgevoegd). Ik heb nog een tweede heel belangrijk bewijs: de e-mail die 'Naam personeelslid' mij zelf stuurde op 23 maart 2023, het is een e-mail van de definitieve controle van de documenten alvorens het dossier naar Brussel te sturen. Een belangrijke en noodzakelijke stap om de documenten te controleren (het bewijs hieronder).

Tweede reactie van teamcoach Burgerzaken

Of het document al dan niet aan ons bezorgd werd en of wij het document dan vergeten doorsturen zijn, kan nog lang over gediscussieerd worden.

Feit is dat de beslissing van Brussel definitief is, dus wij kunnen niets meer veranderen aan de status van het vorige dossier.

Ondertussen werd een nieuwe procedure gestart, met de afspraak dat u mag controleren of het dossier volledig is wanneer we het doorsturen.

Meer kunnen wij op dit moment niet doen.

Conclusie

De aanmelder verzoende zich met de tweede reactie van onze teamcoach Burgerzaken en deze klacht werd als opgelost beschouwd. De initiële boosheid van de aanmelder werd gerespecteerd. De discussie werd echter bewust niet verder gevoerd. Er werd een nieuwe procedure opgestart die wel vlot verliep.

Algemene conclusie

- 2023 stond in het teken van de inkanteling van het volledige Lokaal Bestuur in het nieuwe klachtenbehandelingssysteem. Het Sociaal Huis, het departement Ouderenzorg en verschillende teams uit het Departement (Be)Leven (onderwijs, cultuur, sport, toerisme) en ook alle andere teams zijn tijdens werkjaar 2023 ingestapt in het nieuwe softwarepakket TOPdesk.
- De klachtenbehandelaars geraakten in 2023 nog meer doordrongen van het belang van vlotte en duidelijke communicatie. Tussentijdse communicatie kan soelaas bieden als een melding niet meteen kan opgelost of uitgevoerd worden.
- De klachtencoördinatoren eigenden zich in 2023 verder de nieuwe werking toe. Hun rol bestaat vooral in het bieden van ondersteuning, het monitoren van de werking, het rapporteren van de resultaten en het garanderen van de verdere professionalisering van de klachtenbehandeling.
- De kwaliteit van de communicatie is tijdens werkjaar 2023 zichtbaar verbeterd. Bijsturing van de klachtenbehandelaars blijft echter wel nodig op het vlak van communicatieve vaardigheden.
Een professioneel klachtenbehandelingssysteem is pas succesvol als vanuit de meldingen en klachten verbetervoorstellen geformuleerd worden. Deze fase is volop aangebroken en zal in 2024 verder uitgewerkt worden.
- Met onze visitekaartjes (zie pag. 4) leiden we de burgers naar het juiste kanaal om ons hun melding, klacht, vraag of suggestie te bezorgen. Deze visitekaartjes worden verspreid door de schepenen. De kaartjes liggen aan ons onthaal. Ze worden ook meegegeven met de collega's van de technische dienst die elke dag de straat op gaan.

Auteur: Inge De Gussem



Vlaanderen
is lokaal bestuur

JAARRAPPORT KLACHTEN & ADVIEZEN

12 februari 2024

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

vlaanderen.be/lokaal-bestuur

INHOUD

1	Situering	3
2	Historische evolutie 2019-2023.....	4
3	Verdeling per thema	5
4	Financiën.....	7
4.1	Klachten	8
4.1.1	Klachten - Strategisch en financieel beleid (BBC)	8
4.1.2	Klachten - Fiscaliteit	9
4.2	Adviesvragen	9
4.2.1	Adviesvragen - Strategisch en financieel beleid (BBC)	10
4.2.2	Adviesvragen - Fiscaliteit	11
4.2.3	Adviesvragen - Fondsen en Subsidies	12
5	Organisatie en werking.....	12
6	Intergemeentelijke samenwerking en verzelfstandiging.....	15
7	Personeel.....	17
8	Het resultaat van de klachten	20
9	Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is.....	22
9.1	De klachtenwegwijzer en een meer mondige burger	23
9.2	De centrale positie en transversale rol van ABB	24

1 SITUERING

Het bestuurlijk toezicht door de Vlaamse overheid is essentieel voor het waarborgen van transparantie, verantwoordelijkheid en efficiëntie op lokaal niveau. Door middel van dit toezichtmechanisme zorgt de Vlaamse overheid ervoor dat de lokale en provinciale besturen hun taken op een correcte en effectieve manier uitvoeren, in lijn met de wetgeving en de belangen van de gemeenschap. Het is een cruciaal instrument voor het waarborgen van goed bestuur en het bevorderen van een gezonde en democratische lokale samenleving.

Het Agentschap Binnenlands Bestuur staat in voor het bestuurlijk toezicht op de lokale en provinciale besturen. ABB bereidt de dossiers voor van de toezichthoudende overheid en adviseert, informeert en faciliteert de belanghebbenden over:

- de beleids- en beheerscyclus van de lokale besturen en de financiële stromen
- de organisatie en werking van de lokale besturen en diverse ruimtegebonden aangelegenheden (zoals overheidsopdrachten en patrimonium)
- de lokale samenwerking en verzelfstandiging
- het lokaal personeelsbeleid.

Het bestuurlijk toezicht zoekt een evenwicht tussen de lokale autonomie en de controle dat besluiten van lokale besturen conform zijn met het recht en het algemeen belang niet schaden.

Al twee decennia is er een verschuiving vast te stellen naar minder toezicht – een verschuiving naar minder negatief sturen door bijvoorbeeld het vernietigen van besluiten en meer positief sturen door coachen en ondersteunen. Het uitgangspunt is het vertrouwen in de lokale en provinciale besturen: het goedkeuringstoezicht werd afgebouwd en het klachtentoezicht de norm, waarbij het onderzoek pas a posteriori gevoerd wordt nadat er een klacht wordt ingediend.

Dit jaarrapport gaat hoofdzakelijk in op het klachtentoezicht Het goedkeuringstoezicht ten aanzien van jaarrekeningen en ten aanzien van de oprichting en de wijziging van de statuten van intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en verenigingen en vennootschappen voor maatschappelijk welzijn blijft buiten bereik – al zijn die thema's wel voorwerp van vragen om advies.

ABB vervult immers ook een ondersteunende rol ten aanzien van de lokale en provinciale besturen: een lokaal bestuur kan advies inwinnen bij het Agentschap over de voorgenomen beslissingen en de gevolgen daarvan naar mogelijke toezichtsmaatregelen. ABB coacht en ondersteunt lokale besturen met een rijk generiek informatieaanbod in de vorm van websites, nieuwsbrieven, netwerken en overlegmomenten. Niet enkel beogen de ondersteunende instrumenten lokale besturen te informeren om mogelijke toezichtsmaatregelen te vermijden, zij reiken lokale besturen ook tools aan om mogelijkheden en opportuniteiten te benutten. Naast het generiek informatieaanbod ontvangt ABB ook veel vragen op maat en ook daarop gaat dit jaarrapport in.

In het bijzonder geeft het jaarrapport een cijfermatig overzicht van:

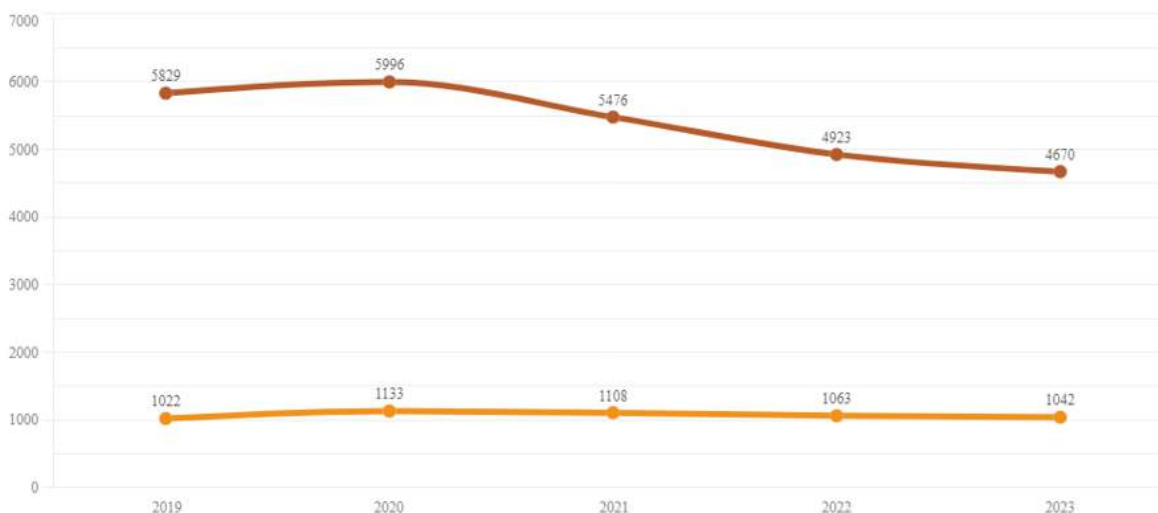
- de historische evolutie van het aantal adviezen en klachten dat ABB ontving
- een verdeling per thema van de adviezen en klachten
- het resultaat van de klachten
- de klachten waarvoor ABB niet bevoegd is.

2 HISTORISCHE EVOLUTIE 2019-2023

Sinds 2019 is het aantal klachten dat ABB jaarlijks behandelt in het kader van het algemeen bestuurlijk toezicht nagenoeg constant. In 2023 behandelde ABB 1.042 dossiers als gevolg van klachten ingediend door besturen, mandatarissen en burgers. Dat aantal is slechts 2 % kleiner dan in het jaar daarvoor.

Ook het aantal adviesvragen dat ABB jaarlijks registreert, toont een afname sinds enkele jaren. In 2023 registreerde ABB 4.670 adviesvragen. Dat is 5 % minder dan in het jaar daarvoor. Het aantal adviesvragen was echter uitzonderlijk groot in de jaren 2019-20 onder meer als gevolg van de coronapandemie die voor heel wat onduidelijkheid zorgde bij de lokale besturen en burgers. Sowieso tellen de jaren voor het einde van de legislatuur in de regel een kleiner aantal adviesvragen en klachten. Ter vergelijking, in 2017 – het jaar voor de lokale verkiezingen - registreerde ABB 781 klachten en 3.116 adviesvragen.

Grafiek 1: Het aantal klachten en adviezen, 2019-2023



Legende: De oranje lijn betreft het aantal klachtendossiers in het betreffende jaar (dit is het aantal afgesloten dossiers op 15 januari van het jaar daarop). De rode lijn betreft het aantal adviesvragen.

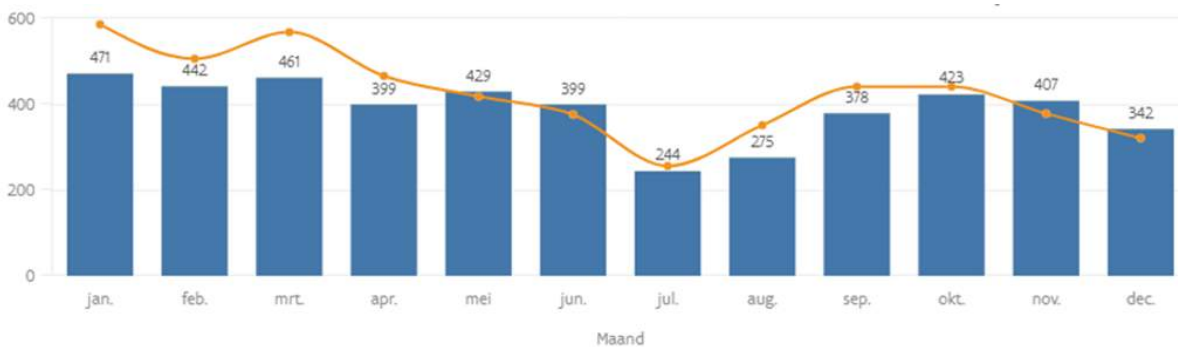
Met name in het eerste kwartaal van 2023 was het aantal klachtendossiers wat groter dan in 2022. De grootste verschillen werden opgemerkt in de maanden juli en december. Het aantal adviesvragen was dan weer wat kleiner in het eerste en derde kwartaal in vergelijking met 2022.

Grafiek 2: Klachten 2023 per maand vergeleken met 2022



Legende: Het staafdiagram toont het aantal afgesloten klachtendossiers in de betreffende maand van 2023. Het lijndiagram geeft het vergelijkbare aantal in die maand in 2022 weer.

Grafiek 3: Adviezen 2023 per maand vergeleken met 2022



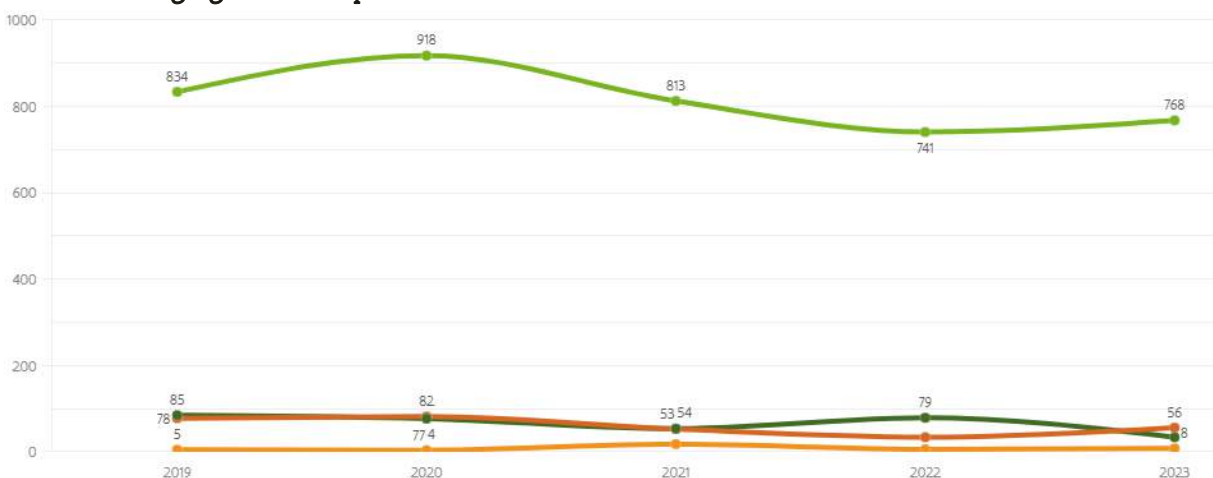
Legende: Het staafdiagram toont het aantal afgesloten adviesvragen in de betreffende maand van 2023. Het lijndiagram geeft het vergelijkbare aantal in die maand in 2022 weer.

3 VERDELING PER THEMA

Het algemeen bestuurlijk toezicht door ABB valt uiteen in vier hoofdthema's: de financiën van lokale besturen, de organisatie en werking, de lokale samenwerking en verzelfstandiging en, ten slotte, het personeelsbeleid.

Het aantal klachtendossiers met betrekking tot de financiën van lokale besturen kende in 2023 opnieuw een stijging na het lagere aantal van 2022. Daarmee ontving ABB in 2023 een aantal klachten over financiën dat vergelijkbaar is met 2021. Het leeuwendeel van de klachtendossiers betreft echter de organisatie en werking van de lokale besturen. Ook dat aantal nam in 2023 opnieuw toe met bijna 4 % vergeleken met 2022. Daarentegen is het aantal klachtendossiers over lokale samenwerking en verzelfstandiging klein. In tegenstelling tot de voorgaande thema's nam in 2023 het aantal klachtendossiers over het personeel van de lokale besturen dan weer af met de helft. 2023 betekende een luwte in afwachting van de nieuwe rechtspositieregeling.

Grafiek 4: Klachten 2019-2023 ingedeeld in financiën, organisatie en werking, lokale samenwerking en verzelfstandiging en lokaal personeel



Legende: Financiën (rood), organisatie en werking (lichtgroen), lokale samenwerking en verzelfstandiging (oranje) en personeel (donkergroen)

In 2023 is het aantal adviesvragen kleiner in alle hoofdthema's behalve bij de lokale samenwerking en verzelfstandiging. Daarover werden de helft meer adviesvragen geregistreerd in 2023 vergeleken met het jaar daarvoor. Enkel een toename in het aantal vragen over de organisatie en werking van de lokale besturen in 2020 doorbreekt die dalende trend. Echter zoals vermeld is die dalende trend eerder misleidend; veeleer kenden de vragen een piek in de coronajaren 2020 en 2021.

Grafiek 5: Adviezen 2019-2023 ingedeeld in financiën, organisatie en werking, lokale samenwerking en verzelfstandiging en lokaal personeel



Legende: Financiën (rood), organisatie en werking (lichtgroen), lokale samenwerking en verzelfstandiging (oranje) en personeel (donkergroen)

4 FINANCIËN

Het bestuurlijk toezicht op de financiën van de lokale besturen omvat in hoofdzaak het strategische financieel beleid en de fiscale reglementen van de lokale besturen.

Wat het subthema strategisch financieel beleid (BBC) betreft oefent ABB voor de BBC-plichtige besturen het algemeen toezicht uit op de meerjarenplannen en de aanpassingen ervan en het goedkeuringstoezicht op de jaarrekeningen. BBC-plichtig zijn de gemeenten en de OCMW's (waarbij de gemeente en haar OCMW gezamenlijk rapporteren), de autonome gemeentebedrijven, de welzijnsverenigingen, de provincies en de autonome provinciebedrijven. Daarnaast gebeurt er ook goedkeuringstoezicht op de jaarrekeningen van de erediensbesturen.

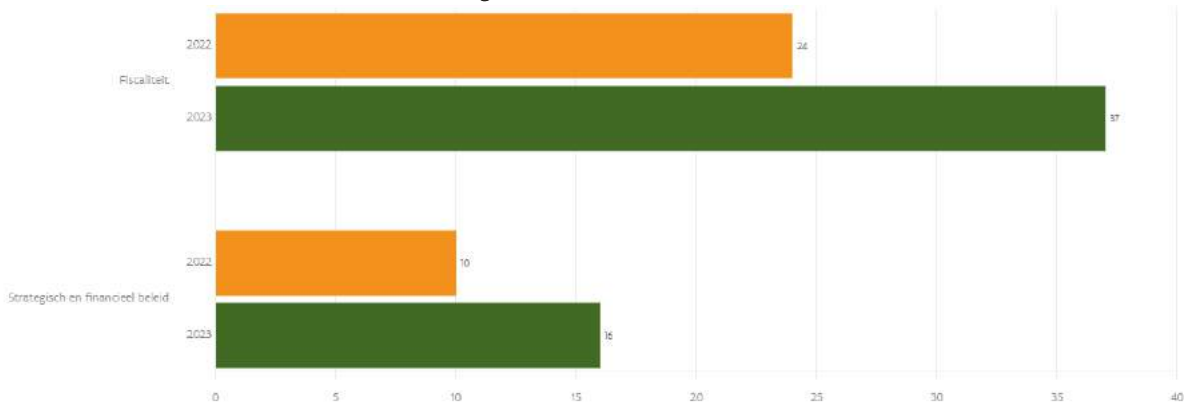
Wat het subthema fiscaliteit betreft oefent ABB voor de lokale besturen (gemeenten, provincies en AGB's) nog slechts deels een ambtshalve bestuurlijk toezicht uit op belasting-, retributie- en tariefreglementen. De verschuiving naar minder ambtshalve toezicht - en dus van minder negatief sturen door bijvoorbeeld het vernietigen van besluiten naar meer positief sturen door coachen en ondersteunen - vindt ook plaats voor het subthema fiscaliteit. Het klachtentoezicht op belasting- en retributiereglementen blijft behouden. Dit alles gaat gepaard met ondersteunende instrumenten om lokale besturen te informeren om mogelijke



toezichtsmaatregelen te vermijden, instrumenten waar individuele adviesverlening op vraag een deel van uitmaakt.

4.1 KLACHTEN

Grafiek 6: Klachten financiën 2023 - vergeleken met 2022



Vergeleken met 2022 nam het aantal klachtendossiers toe over de BBC-cyclus én over fiscaliteit. Die toename is het grootst bij fiscaliteit. Daar is er een opmerkelijke stijging van het aantal klachten in 2023 met betrekking tot het onderwerp wonen en ruimtelijke ordening. Al is de toename met 12 klachten beperkt in absolute cijfers. Ook in 2021-22 was er telkens al een toename geregistreerd. Bij het subthema strategisch en financieel beleid is het grootste onderwerp budget. Ook dit thema kende een opmerkelijke toename sinds 2020.

4.1.1 Klachten - Strategisch en financieel beleid (BBC)

Het toezicht wordt voornamelijk uitgeoefend op basis van klachten van raadsleden of burgers tegen besluiten van het lokaal bestuur. Wat het strategisch en financieel beleid betreft, gaat het vooral over de besluiten m.b.t. (de aanpassing van) het meerjarenplan waarop het algemeen toezicht van toepassing is. Klachten zijn echter niet altijd gericht tegen een besluit als dusdanig. Ook een handeling of een al dan niet optreden van bestuurders kan het voorwerp van een klacht zijn. Na onderzoek van het dossier kan een klacht resulteren in een vernietiging van een besluit, een brief met opmerkingen aan het bestuur of een brief zonder opmerkingen. In sommige gevallen is de toezichthoudende overheid niet bevoegd. Dan kan het volstaan om de klachtindiener door te verwijzen naar de bevoegde instantie.

////////////////////////////////////

4.1.2 Klachten - Fiscaliteit

Het grootst aantal klachten gaat over fiscaliteit. We kunnen de klachten over fiscaliteit indelen in drie types:

- Klachten over een toepassingsgeval van een belasting of retributie waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is. Deze omvatten 51 % van het totaal aantal klachten. Ter vergelijking in 2022 was dit 58 %.
- Juridische klachten gericht tegen een goedgekeurd besluit houdende een belasting-, retributie- of tariefreglement. Deze omvatten 22 % van het totaal aantal klachten. Ter vergelijking in 2022 was dit 29 %.
- Klachten die juridisch zijn, maar die buiten de toezichtstermijn en dus laattijdig werden ingediend. Deze omvatten 27 % van het totaal aantal klachten. Ter vergelijking in 2022 was dit 13 %.

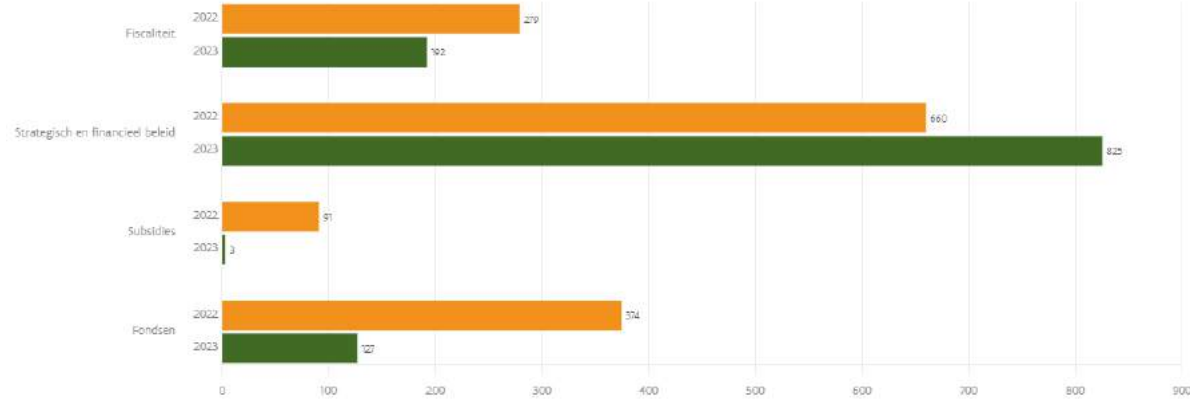
De stijging van het nominatief aantal klachten in vergelijking met 2022 kan worden verklaard door het toenemende aantal laattijdige juridische klachten. Een juridische klacht gericht tegen een besluit houdende een belasting-, retributie- of tariefreglement is laattijdig als die buiten de toezichtstermijn wordt ingediend.

De stijging voor het aantal klachten voor het onderwerp wonen en ruimtelijke ordening kan worden verklaard door het aantal klachten over de (toepassing van de) belasting op leegstaande woningen en gebouwen en de (toepassing van de) belasting op tweede verblijven.

4.2 ADVIESVRAGEN

Het aantal adviesdossiers voor het thema financiën is in 2023 met 19 % of 264 dossiers gedaald ten opzichte van 2022. De grootste daling in absolute aantallen is te vinden in het subthema fondsen met een daling van 247 dossiers of 66 % ten opzichte 2022. Procentueel is het subthema subsidies de grootste daler: met een daling van bijna 97 % ten opzichte van 2022. Enkele subsidies die werden ingevoerd ten tijde van de corona-pandemie en die de voorbije jaren tot heel wat onduidelijkheid leidden, werden in 2023 beëindigd.

Grafiek 7: Adviezen financiën 2023 - vergeleken met 2022



Wat betreft het subthema fiscaliteit zien we een daling van 87 dossiers of 31 % ten opzichte van 2022. Deze daling is te merken in alle onderwerpen van dit subthema. De grootste dalers van dit subthema zijn ondernemen en werken, zich verplaatsen en mobiliteit, cultuur en vrije tijd en natuur en milieubeheer. Het subthema strategisch en financieel beleid kende daarentegen een grote stijging in het aantal dossiers. Zo is dit subthema met 165 dossiers of 25 % gestegen ten opzichte van 2022. De top 3 stijgende onderwerpen van dit subthema zijn boekhouding, meerjarenplan (en aanpassing) en digitale rapportering.

4.2.1 Adviesvragen - Strategisch en financieel beleid (BBC)

Voor het subthema strategisch en financieel beleid handelen de vragen voornamelijk over de toepassing van de beleids- en beheerscyclus (BBC). De adviesvragen gaan veelal uit van de BBC-plichtige besturen, maar ook andere belanghebbenden zoals mandatarissen, consultants, softwareleveranciers, onderzoekers en burgers stellen vragen. Hoewel de vragen heel divers zijn, kunnen we op inhoudelijk vlak de volgende grote categorieën onderscheiden:

- de beleidsrapporten (meerjarenplan, aanpassing meerjarenplan, jaarrekening): vragen over de opmaak, het toezicht, de meldingsplicht, de gevolgen van laattijdige vaststelling, ...
- de boekhouding: vragen over de boekhoudkundige verwerking van de transacties in de boekhouding van de BBC-plichtige besturen
- De digitale rapportering: technische vragen over de indiening, het geven van feedback over de door de besturen aangeleverde gegevens en het gebruik van de publieke tools op de website Lokaal Bestuur van ABB waar externen de informatie van de digitale rapportering zelf kunnen raadplegen, het bezorgen van gevraagde informatie aan belanghebbenden zoals bv onderzoekers, ...

4.2.2 Adviesvragen - Fiscaliteit

Voor het subthema Fiscaliteit wordt een onderscheid gemaakt tussen drie types adviesvragen, namelijk:

- juridische vragen
- vragen over een toepassingsgeval van een belasting-, retributie- of tariefreglement en hoe daarbij te handelen
- vragen om nazicht van een ontwerpreglement.

Ongeveer 70 % van de adviezen over fiscaliteit zijn juridische vragen en ongeveer 30% betreft een toepassingsvraag of een ontwerp. Vergeleken met 2022 nam het aandeel juridische vragen 10 procentpunten toe in 2023 ten nadele van de toepassingsvragen en ontwerpen.

De daling in het nominatief aantal adviesvragen is te verklaren door het feit dat naar het einde van de legislatuur nog weinig nieuwe beleidskeuzes betreffende de lokale fiscaliteit worden gemaakt. Ook worden er geen wijzigingen meer aangebracht aan de geldende belasting-, retributie- of tariefreglementen. Dit toont zich ook in de procentuele daling van de vragen om nazicht van een ontwerpreglement.

Vaak terugkerende 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

De meeste vragen (in volgorde van het aantal vragen) worden gesteld over burgerzaken – prestaties, invordering – procedure, wonen en ondernemen. Dit bevestigt de tendens dat gemeenten sneller geneigd zijn om bepaalde kosten voor prestaties te verhalen, terwijl ze voorheen bepaalde diensten gratis aanboden. In die context valt ook de vermelding van het thema invordering – procedure te verklaren. De wijze waarop invorderingskosten naar aanleiding van de inning en aanmaningen tot betaling van belastingen en retributies kunnen worden doorgerekend, werd regelmatig bevroegd.

4.2.3 Adviesvragen - Fondsen en Subsidies

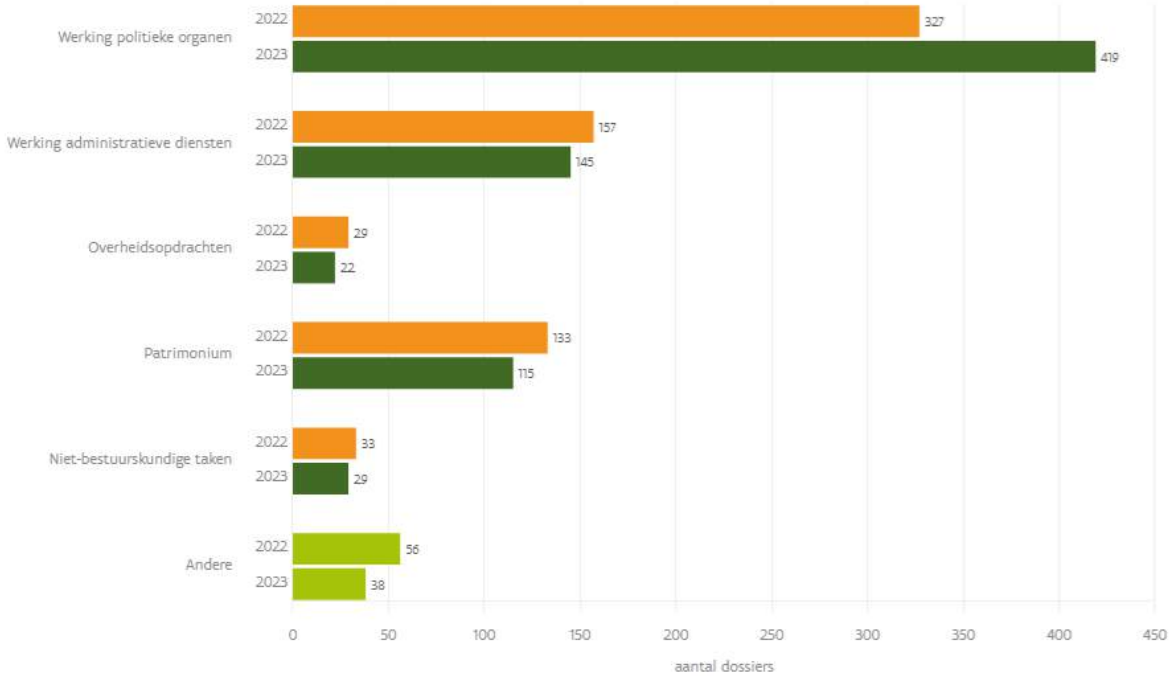
Wat betreft de financiële stromen naar de lokale besturen kan een onderscheid gemaakt worden tussen de algemene financiering (de 'fondsen', met als voornaamste het gemeentefonds) en de specifieke financiering (subsidies, gekoppeld aan een te bereiken doelstelling). Deze cijfers tonen enkel de vragen over subsidies die gegeven worden vanuit het beleidsveld binnenland. De talrijke projectsubsidies die door andere Vlaamse beleidsvelden worden verstrekt (ook vanuit ABB) blijven hier buiten beschouwing. Voor beide categorieën zien we een sterke vermindering van het aantal adviesvragen in vergelijking met 2022. Dat heeft te maken met het opvallend grote aantal vragen in 2022 (en ook in 2021) die gekoppeld waren aan talrijke nieuwe subsidies, die op hun beurt het gevolg waren van tijdelijke bijzondere omstandigheden zoals corona (de vaccinatiecentra) of de opvang van Oekraïense vluchtelingen. Het aantal vragen in 2023 is nu ongeveer genormaliseerd.

5 ORGANISATIE EN WERKING

Het toezicht op de organisatie en werking van de lokale bestuursorganen omvat het nazicht van besluiten van de lokale bestuursorganen in diverse thema's zoals de samenstelling en bevoegdheden van de politieke bestuursorganen, mogelijke belangenvermenging, de besluitvorming rond de overheidsopdrachten, patrimoniumaspecten, begraafplaatsen en lijkbezorgingen, volksraadplegingen of andere initiatieven rond burgerparticipatie en de opvolging van de lokale erkende geloofsgemeenschappen. Door de klachtenbehandeling worden de besluiten op hun wettigheid en kwaliteit getoetst, worden eventuele tekortkomingen geïdentificeerd en aangepakt, met als doel de kwaliteit van het bestuur te verbeteren en het vertrouwen van de burgers te behouden.

////////////////////////////////////

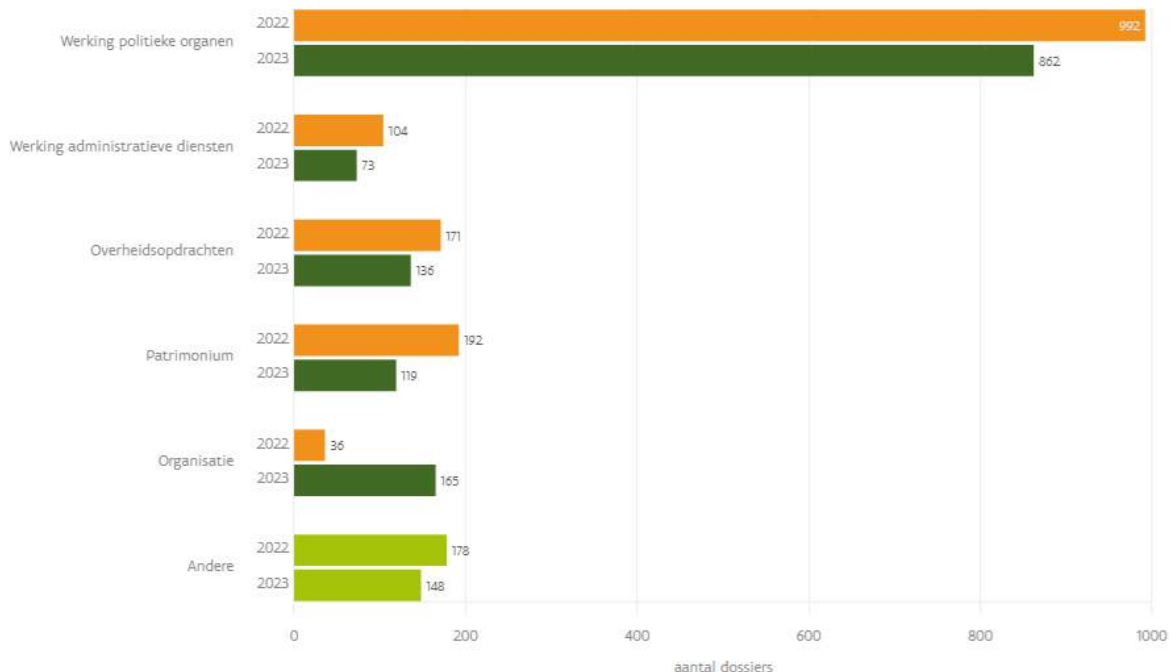
Grafiek 8: Klachten organisatie en werking 2023 vergeleken met 2022



In 2023 nam het aantal klachten over het thema lokale organisatie en werking toe met bijna 4 % ten opzichte van 2022. Jaar na jaar betreft het leeuwendeel van de klachten de werking van de politieke organen – in het bijzonder de gemeenteraad. In 2023 is het aantal klachten over fusies van gemeenten significant. Zo werden in 2023 tegen de gemeenteraadsbeslissingen 97 afzonderlijke klachten ingediend tegen de fusie van de gemeenten Zwijndrecht, Beveren en Kruibeke. Ook de klachten over mogelijke belangenvermenging of onverenigbaarheden namen in 2023 toe. Het aantal klachten met betrekking tot de overige subthema’s is licht gedaald. De grootste daler is het subthema patrimonium met een daling met 18 klachten of 14 % ten opzichte van 2022. De luwte in 2023 kan te maken hebben met het nieuwe pachtdecreet, dat op 1 november 2023 effectief in werking trad. Het aantal klachten omtrent het subthema werking administratieve diensten is met 8 % of 12 dossiers gedaald ten opzichte van 2022. Het aantal klachten was evenwel uitzonderlijk hoog in 2022. In 2023 is het aantal aanzienlijk groter dan in de jaren voor 2022. Andere klachten gaan onder meer over burgerparticipatie en openbaarheid van bestuur.

Naast de klachtenbehandeling speelt ABB meer en meer een actieve rol in het ondersteunen en begeleiden van lokale besturen, met advies en expertise op verschillende gebieden. Dit bevordert niet alleen de professionaliteit van het bestuur, maar ook de samenwerking tussen de lokale besturen en de Vlaamse overheid.

Grafiek 9: Adviezen organisatie en werking 2023 vergeleken met 2022

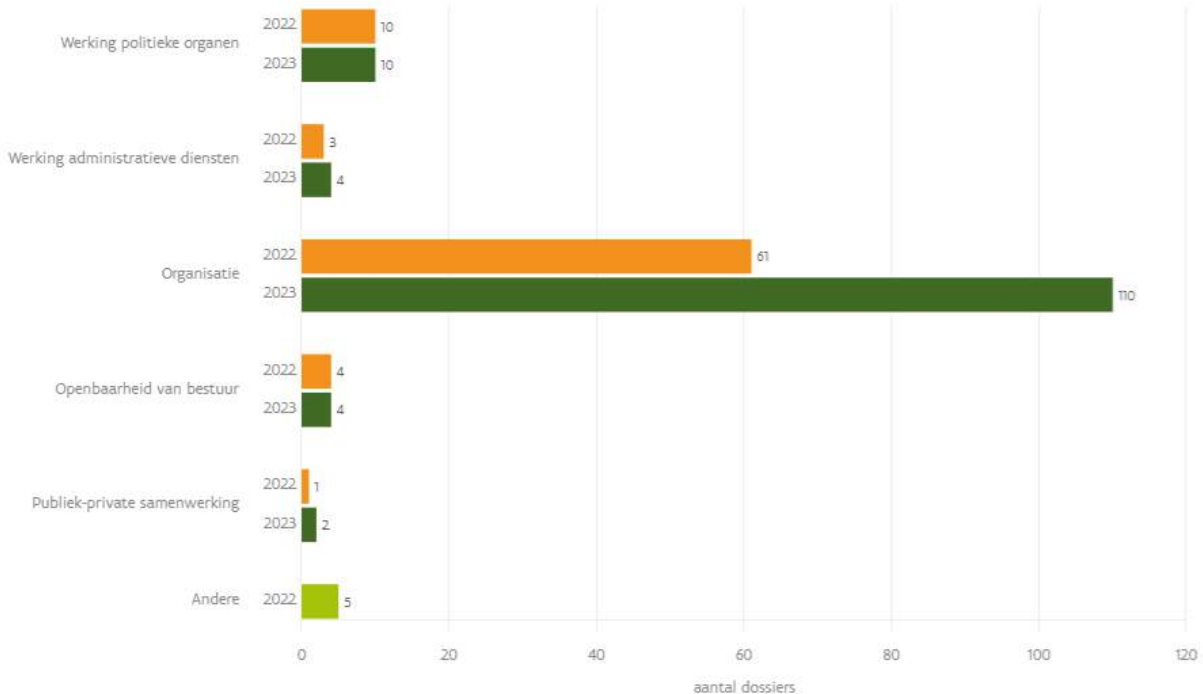


In 2023 nam het aantal adviesdossiers over het thema organisatie en werking af met 10 % ten opzichte van 2022. Ook hier betreft het grootste deel van de vragen de werking van de politieke organen. Toch kende ook dit subthema een daling van 13 % ten opzichte van 2022. Dit is meteen de grootste daling in absolute cijfers van alle subthema's binnen de bredere categorie van de lokale organisatie en werking.

Wat opvalt is de grote stijging in het aantal dossiers voor het subthema organisatie. Over dit subthema werden 129 dossiers meer geregistreerd ten opzichte van 2022. Dit heeft te maken met de coachende rol die ABB meer en meer opneemt. Administraties en lokale besturen treden proactief met ABB in overleg. Daarnaast is er een significante stijging van de adviesvragen in het subthema begraafplaatsen. Dit is een gevoelig (sub)thema dat door de parlementaire werking in 2023 ook meer in de aandacht kwam te staan. Niet verwonderlijk neemt met de verkiezingskoorts ook het aantal vragen omtrent de verkiezingen toe in 2023. Dit zal in 2024 zeker nog toenemen.

Omgekeerd daalde het aantal vragen over patrimonium, openbaarheid van bestuur, overheidsopdrachten en werking administratieve diensten. Vooral de afname van het aantal adviesvragen betreffende het patrimonium van de lokale besturen springt in het oog. Deze dalende cijfers moeten wel genuanceerd worden: individuele vragen tot inzage van documenten, adviesvragen rond de vervanging/ontslag van de burgemeester en vragen rond de werking van de lokale geloofsgemeenschappen worden immers niet meer geregistreerd onder deze subthema's. Andere adviesvragen gaan onder meer over burgerparticipatie, niet-bestuurskundige taken en verkiezingen.

Grafiek 11: Adviezen lokale samenwerking en verzelfstandiging 2023 vergeleken met 2022

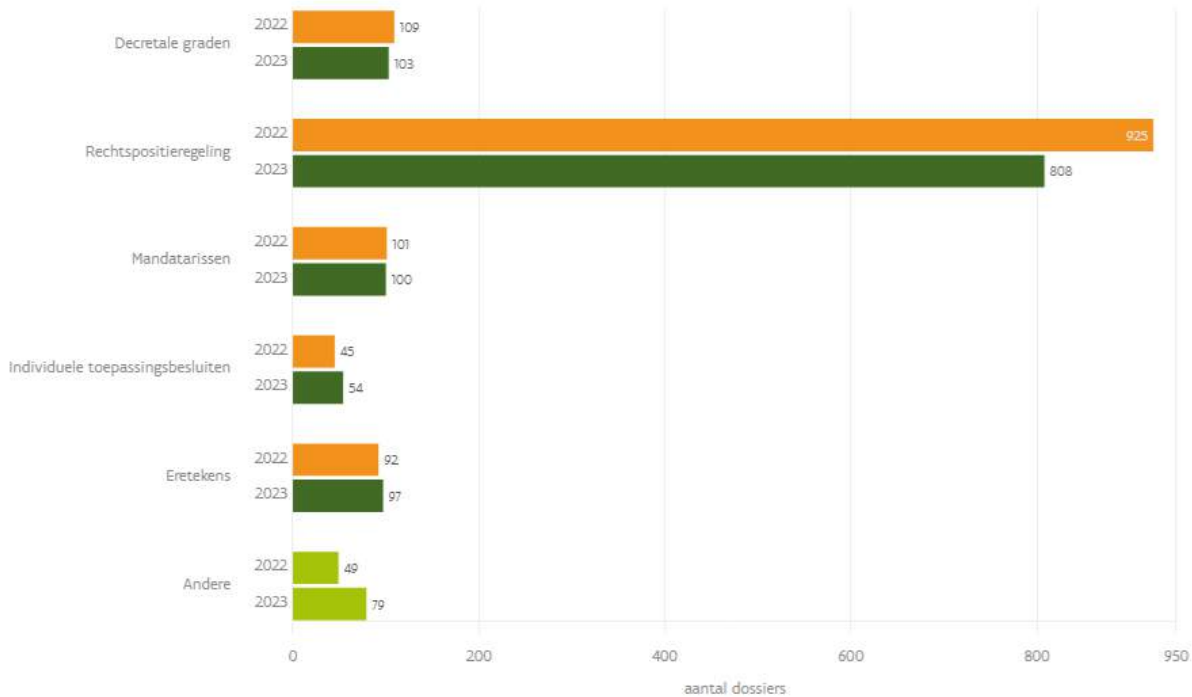


Het aantal adviesvragen over lokale samenwerking en verzelfstandiging nam fors toe in 2023. Niet alle adviesvragen betreffende autonome gemeente- of provinciale bedrijven, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden of OCMW-verenigingen worden geregistreerd onder dit thema. Zo worden vragen over de openbaarheid van bestuur ten aanzien van een AGB bijvoorbeeld geregistreerd onder de eerste noemer en niet onder de tweede. De toename met de helft is in hoofdzaak te vinden bij de organisatie van de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en verzelfstandigde agentschappen. Dit is meteen ook het grootste subthema. Het gaat in hoofdzaak om vragen over de deelname in andere rechtspersonen, statutenwijzigingen, de oprichting en de verlenging van de samenwerking of verzelfstandigde entiteit.

7 PERSONEEL

Ook bij lokaal personeel is er een evolutie naar minder toezicht en meer coaching en ondersteuning. Door in te zetten op het digitaal platform en adviesverlening worden de besturen beter geïnformeerd en ondersteund om alle opportuniteiten te benutten en de juiste beslissingen te nemen. Bijgevolg is het klachtentoezicht de norm.

Grafiek 13 Adviezen personeel 2023 vergeleken met 2022



Het aantal adviesvragen over het personeel van de lokale besturen is met bijna 6 % gedaald ten opzichte van 2022. De daling is vooral te vinden bij de dossiers over de rechtspositieregeling. Deze daling is voornamelijk te merken bij vragen omtrent aanwerving en bevordering, toelagen en vergoedingen en administratieve anciënniteiten. Voor deze drie onderwerpen zijn in 2023 in totaal 137 minder dossiers geregistreerd dan in 2022. Vragen omtrent mobiliteit en overdracht en ter beschikkingstelling en beschikbaarheid zijn in 2023 licht gestegen.

De daling van het aantal adviesvragen over de rechtspositieregeling is een positieve evolutie. In 2023 werd namelijk het digitaal platform gelanceerd waarop bij elk artikel van het rechtspositiebesluit de nota aan de Vlaamse regering is opgenomen, interpretaties en voorbeeldbepalingen worden weergegeven samen met toepasselijke rechtspraak. Op deze manier worden de besturen proactief geïnformeerd en dat werpt duidelijk zijn vruchten af.

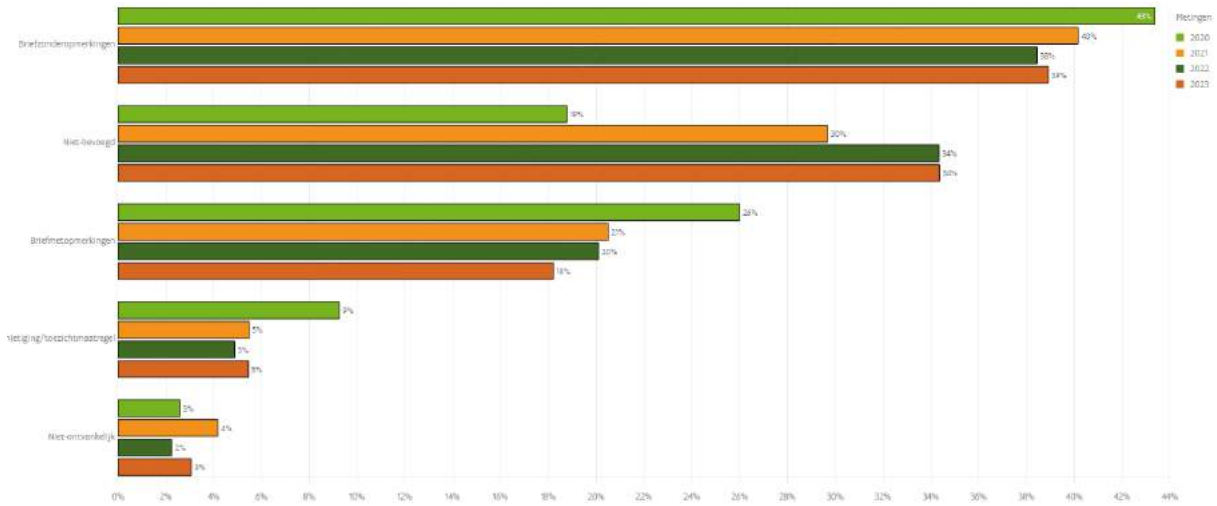
Niettegenstaande het digitaal platform vaak wordt geraadpleegd, kwamen er in de aanloop naar en vanaf de inwerkingtreding van het Besluit Vlaamse Regering Rechtspositieregeling van 20 januari 2023 veel vragen van besturen die van plan waren hun rechtspositieregeling te herschrijven of die daarmee bezig waren. Het valt te verwachten dat ook in 2024 hier nog heel wat vragen zullen over binnenkomen. Deze vragen kunnen gaan over hoe de nieuwe regels geïnterpreteerd moeten worden, over wat de grenzen tussen dwingende bepalingen en facultatieve mogelijkheden zijn, en over in welke mate de nieuwe regels onmiddellijk van toepassing zijn.

Het aantal dossiers betreffende de andere subthema's is ongeveer gelijk gebleven. Het subthema eretekens kende een lichte stijging van 5 %. Deze vragen gaan voornamelijk over de nationale orden. Het aantal vragen omtrent het subthema mandatarissen is op gelijk niveau gebleven. Het aantal vragen over hun statuut neemt toe, terwijl het aantal vragen over de eretitels van mandatarissen afneemt. Het aantal adviesdossiers met subthema decretale graden voor het kalenderjaar 2023 is met bijna 6 % gedaald. De afname is vooral te vinden bij de vragen over hun evaluatie, terwijl het aantal vragen over de overgangsregeling van het decreet lokaal bestuur licht toenam. De grootste stijging zien we daarentegen bij vragen over de deontologie en het arbeidsrecht.

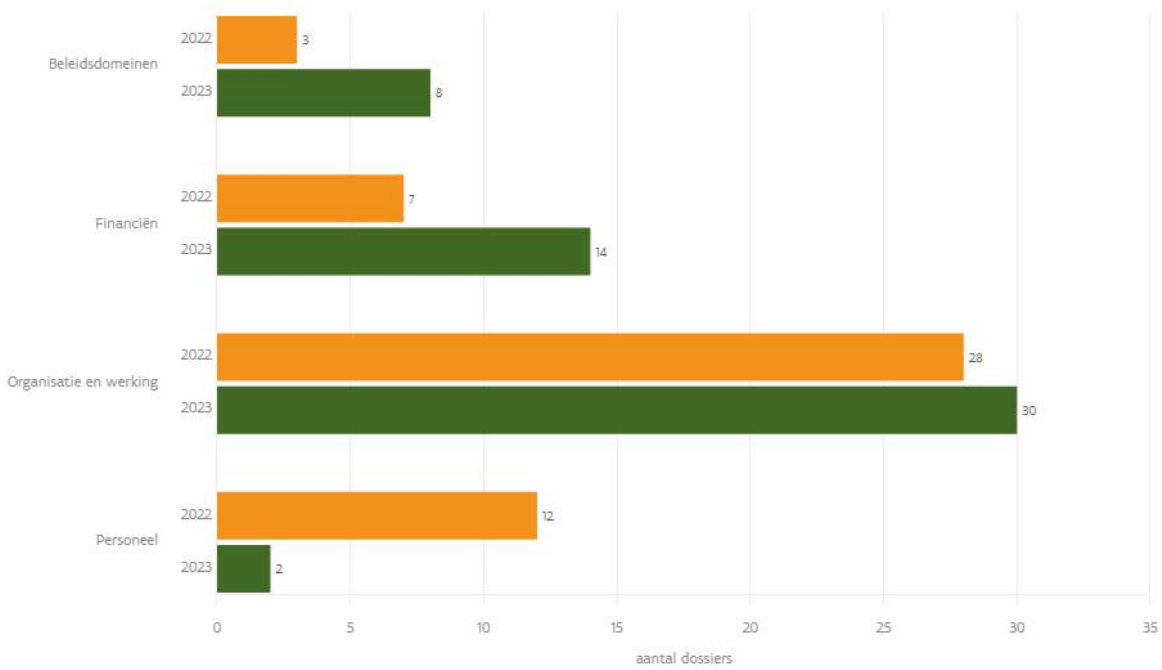
8 HET RESULTAAT VAN DE KLACHTEN

Het algemeen bestuurlijk toezicht houdt na onderzoek de mogelijkheid tot vernietiging in als toezichtsmaatregel of er kunnen opmerkingen gemaakt worden door de toezichthoudende overheid. De toezichthoudende overheid kan ook beslissen dat er geen vernietiging noodzakelijk is of dat er geen opmerkingen moeten volgen. Slechts een minderheid van de klachten leidt tot een toezichtsmaatregel. In 38 % van de klachten oordeelde ABB dat dit niet nodig was. Dat aandeel is licht afgenomen sedert 2020. Slechts 5 % van de klachten leidt tot een vernietiging. Dit aandeel is eerder stabiel de laatste drie jaren. In 2020 was het aandeel wel nog een tiende. Ook het aandeel klachten waarbij ABB opmerkingen formuleert ten aanzien van het bestuur, is onveranderd sedert 2021. Dit vijfde van de klachten in 2023 is wel kleiner dan in 2020 bijvoorbeeld. De grootste toename ten aanzien van 2020 is echter te merken bij de klachten waarvoor ABB niet bevoegd is. Deel 9 gaat hier verder op in.

Grafiek 14: Klachten naar resultaat, 2020-2023



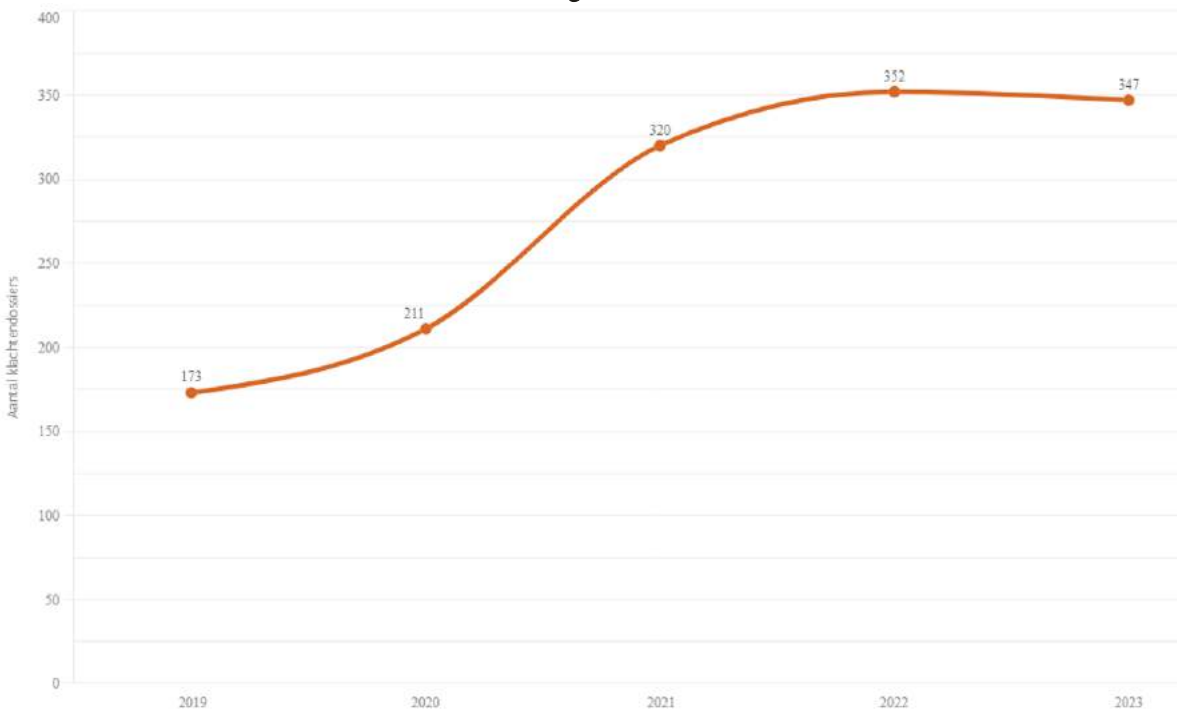
Grafiek 15: Vernietigingen naar thema 2023 vergeleken met 2022



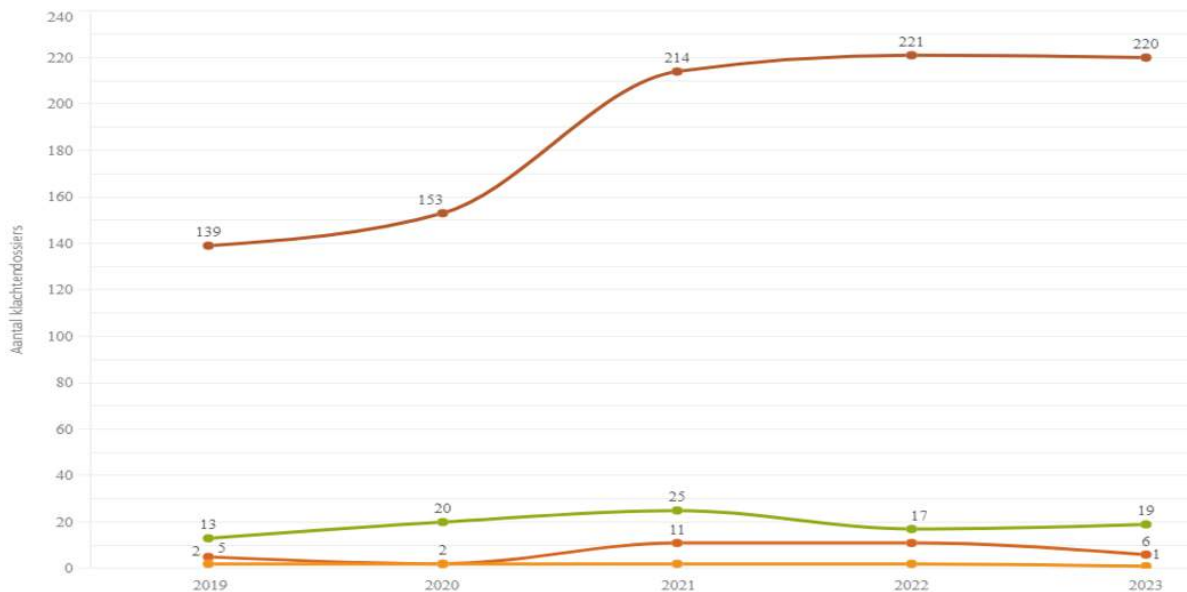
9 KLACHTEN WAARVOOR ABB NIET BEVOEGD IS

Tussen 2020 en 2021 is er een grote stijging geweest in het aantal klachten, waarvoor ABB onbevoegd is, sindsdien is dit aantal gestabiliseerd rond 300 per jaar. De grootste categorie klachten, waarvoor ABB niet bevoegd is, bevinden zich in het thema organisatie en werking. In 2020 waren zo'n 14 % van alle klachten met betrekking tot het thema organisatie en werking niet bevoegd. In 2021 was dit gestegen naar 19 % en zowel in 2022 als 2023 ligt dit getal op 21 %. Deze klachten, waarvoor ABB niet bevoegd is, zijn voornamelijk onder te brengen bij onderwerpen zoals bevolking, zorg en opvang, natuur en milieu, wonen en ruimtelijke ordening en zich verplaatsen en mobiliteit.

Grafiek 16: Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is, 2019-2023



Grafiek 17: Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is naar thema, 2019-2023



Legende: Financiën (groen), organisatie en werking (bruin), lokale samenwerking en verzelfstandiging (oranje) en personeel (rood)

9.1 DE KLACHTENWEGWIJZER EN EEN MEER MONDIGE BURGER

Eén van de uitgangspunten van de gewijzigde toezichtsregeling 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 toezichthoudende 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 van de Vlaamse ombudsdienst wordt hiernaar verwezen (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht#pxmphkh-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.

AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

Koning Albert II laan 15 bus 215

1210 BRUSSEL

binnenland@vlaanderen.be

