

Lokaal Bemiddelingsboek 2024

1 maart 2025

Vlaamse
Ombudsdienst

Lokaal Bemiddelingsboek 2024

Voorwoord

2024 was een bijzonder intens jaar voor de lokale besturen. Er vonden in het voorjaar én het najaar verkiezingen plaats, altijd een uitdagend project voor steden en gemeenten. Er waren niet alleen de federale, regionale en Europese verkiezingen, maar ook de provinciale én gemeentelijke.

Gemeenteraadsverkiezingen brengen een bijzondere dynamiek mee op het grondgebied en in de gemeentehuizen en dit zowel voor, maar zeker ook na de verkiezingen. Er moeten voordrachtsakten worden ingediend, geloofsbrieven worden gecontroleerd, nieuwe raden worden geïnstalleerd enzovoort. Bovendien waren er ten gevolge van het aangepaste Kiesdecreet heel wat nieuwe regels inzake het initiatiefrecht en de aanduiding van de burgemeester.

Los van deze electorale drukte en alles wat erbij komt kijken, moeten lokale besturen ook blijven zorgen voor de continuïteit van hun dienstverlening. De kinderopvang moet elke dag open gaan, aanvragen voor omgevingsvergunningen moeten worden bestudeerd, rijbewijzen en e-ID's moeten worden uitgereikt, aanvragen voor leefloon worden behandeld, evenementen worden georganiseerd, boeken worden verstrekt in de bibliotheek, sociale onderzoeken worden gevoerd, ... Ook de klachtenbehandeling moet even correct en kordaat opgenomen worden als altijd.

In dit lokaal bemiddelingsboek zoomen we in op enkele tendensen in de dienstverlening en het klachtenbeeld van 2024. We staan stil bij de vele goede praktijken die de lokale klachtenrapporten bieden en sporen gemeenten aan om op dit elan verder te gaan en de klachtenbehandeling te gebruiken als een motor voor organisatieontwikkeling en een (nog) betere dienstverlening.



Myriam Parys
Vlaamse ombudsvrouw

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. Algemeen kader	4
<i>Drie complementaire klachtenkanalen</i>	4
2. Enkele beschouwingen bij de klachtenrapporten	4
<i>Leren van elkaar</i>	4
<i>Een uiteenlopend aantal klachten</i>	5
<i>Een stijgend aantal klachten</i>	5
<i>Een grote diversiteit in de klachtenrapporten</i>	6
3. Tendensen in het lokale klachtenbeeld van 2024	6
<i>Klachten volgen veel verschillende kanalen</i>	6
<i>Klacht of melding? Capteer het ongenoegen</i>	7
<i>2024: een dubbel verkiezingsjaar</i>	7
<i>Fusies van gemeenten, nood aan uniforme klachtenbehandeling</i>	8
<i>Meldingen over externen: grenzen aan de lokale klachtenbehandeling</i>	9
<i>Taken in opdracht van de gemeente: signalen oppikken en ernaar handelen</i>	10
4. Klachtenbehandeling = voortdurend verbeteren	11
<i>Klachten capteren is niet alleen een zaak van de klachtencoördinator</i>	11
<i>Automatiseer de klachtenbehandeling</i>	11
<i>Klachtenbehandeling en -rapportering sterk inbedden in de organisatie</i>	12
<i>Gebruik ook de positieve feedback</i>	13
<i>Wees proactief en blijf communiceren</i>	13
<i>Vraag inwoners welke dienstverlening ze willen</i>	14
<i>2025: een unieke kans om stappen vooruit te zetten</i>	14
<i>Maak ruimte voor het recht op vergissing</i>	15
5. Burgerzaken	15
<i>2024: een pittig jaar</i>	15
<i>Klachten over de reispas</i>	16
<i>Complexe regelgeving, complexe dossiers</i>	16
6. Welzijn	17
<i>Een beperkt aantal klachten</i>	17
<i>Een zeer divers landschap</i>	17

7. Parkeerbeleid: hou de regie in eigen hand	18
<i>Verontwaardiging over parkeerretributies</i>	18
<i>Goed signaleren en communiceren</i>	18
8. Onderhoud van het openbaar domein	19
<i>Openbaar domein: de onbetwiste meldingenkampioen</i>	19
<i>Onvrede over groen(onderhoud)</i>	19
9. Omgeving	20
<i>Evenementen: het blijft een én-én-verhaal</i>	21
<i>Een prioriteitenkader voor omgevingshandhaving</i>	21
<i>De meerwaarde van vooroverleg bij vergunningsdossiers</i>	22
<i>Het Omgevingsloket: niet iedereen is digitaal mee</i>	23
<i>Omgevingsambtenaar blijft een knelpuntberoep</i>	23
2024 in cijfers	24

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) via intergemeentelijke samenwerking, of (4) **door een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst**.

In 2024 hebben 25 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. Meerhout, Boom en Rumst sloten dit jaar aan. Hoeselt fuseerde met het al aangesloten Bilzen. De aangesloten lokale besturen betalen daarvoor **vijf eurocent per inwoner per jaar**.

Op die manier tracht de Vlaamse Ombudsdienst, samen met de eigen lokale ombudsdienst 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, namelijk dat elk bestuursniveau, ook het lokale dus, een ombudsfunctie zou moeten hebben.

Ombudswerking komt niet in de plaats van de eerstelijnsklachtenbehandeling, waarover elk lokaal bestuur hoort te beschikken, maar is er een onafhankelijke aanvulling op. **Aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst vormt een versterking en ondersteuning van de eigen lokale klachtenbehandeling en geeft de burger de kans zijn klacht bij een onafhankelijke, externe instantie aan te kaarten.**

Drie complementaire klachtenkanalen

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

Daarin verschilt ombudswerking van de werking van de toezichthoudende overheid, een traditioneel belangrijke speler in de omgang met ongenoegen over lokale besturen. De toezichthoudende overheid kan 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 de jaarrapporten die de lokale besturen hebben opgesteld over hun eigen klachtenwerking. Daaraan voegt de Vlaamse Ombudsdienst een schets toe van de werking van zijn Lokale Kamer tijdens het afgelopen jaar. En tot slot geeft het Agentschap Binnenlands Bestuur een thematisch overzicht van de activiteiten van de toezichthoudende overheid in 2024.

2. Enkele beschouwingen bij de klachtenrapporten

Leren van elkaar

Met uitzondering van Rumst (aangesloten sinds 1 oktober 2024), Boutersem en Melle hebben alle aangesloten lokale besturen een rapport ingediend over hun klachtenbehandeling in 2024. Voor Boutersem is dat het tweede jaar op rij. Melle is gefusioneerd met Merelbeke. Het is nog niet duidelijk of de fusiegemeente Merelbeke-Melle zal aansluiten. De Vlaamse Ombudsdienst gaat hierover op korte termijn in overleg met de nieuwe fusiegemeente. Alleszins heeft elk lokaal bestuur in Vlaanderen de decretale verplichting jaarlijks te rapporteren aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de ingediende klachten.

De Vlaamse Ombudsdienst nodigt de lokale besturen uit om elkaars rapporten te lezen en er inspiratie uit te halen over de ontvangst van klachten, de omgang met klachten en de verbeteracties die eruit gepuurd zijn. Op die manier kunnen de aangesloten gemeenten een lerend netwerk vormen, waarbij uitwisseling van ervaringen en goede praktijken centraal staan.

Ondanks de specificiteit van elke gemeente en de eigen lokale dossiers, zijn er voldoende generieke lessen te putten uit de manier waarop collega's uit andere gemeenten met ongenoegen omgingen en hieruit trachtten te leren. Gemeenten moeten niet keer op keer het warm water zelf uitvinden maar kunnen zich laten inspireren door andere lokale besturen.

Een uiteenlopend aantal klachten

De meeste lokale besturen registreren een aantal klachten dat in verhouding staat tot het inwonersaantal. Het spreekt dan voor zich dat het aantal lager ligt bij lokale besturen met minder dan 10.000 inwoners zoals As en Sint-Martens-Latem. As scoort met drie geregistreerde klachten eerder laag. En hoewel Boutersem geen klachten rapporteert, behandelde de Vlaamse Ombudsdienst toch een klacht van de lokale heemkundige kring die in een dispuut verwickeld was met de vissersclub (2024-5570). Beide verenigingen maken gebruik van hetzelfde gebouw, eigendom van de gemeente. De vissersclub ontplooipte daar een aantal activiteiten waarvoor de gemeente geen vergunning had afgeleverd. De gemeente besloot daarop de vissersclub op zijn verplichtingen te wijzen.

Er is altijd voorzichtigheid geboden bij het accuraat interpreteren van klachtencijfers. Zo kiest Mortsel doelbewust voor een over-rapportering door ook meldingen waaruit voldoende ontevredenheid blijkt als klacht te registreren. Dat verklaart het hoge klachtencijfer, nl. 476. Kortenberg registreert ook klachten waarop de lokale klachtenprocedure niet van toepassing is zoals beleidsklachten en uitingen van ontevredenheid over niet-gemeentelijke instanties.

Een stijgend aantal klachten

Het aantal klachten is niet noodzakelijk een indicator dat een lokaal bestuur 'goed bezig' is of niet. Een opvallend stijgend (of dalend) aantal klachten heeft vaak te maken met bepaalde beleidsbeslissingen of -initiatieven van het gemeentebestuur of met een tijdelijke situatie. Zo meldt Sint-Martens-Latem dat de opvallende terugval in het aantal klachten wellicht te maken heeft met het feit dat in 2023 wegenwerken voor heel wat klachten zorgden en dat deze werken in 2024 grotendeels werden afgerond.

De meeste lokale besturen zagen in 2024 een stijging van het aantal klachten. Dit wijst niet noodzakelijk op een minder goede dienstverlening. Een mogelijke oorzaak is dat zowel inwoners als gemeentepersoneel beter vertrouwd zijn met de klachtenprocedure en er dus ook vaker gebruik van maken. Beerse en Bilzen-Hoeselt vermelden dat expliciet in hun klachtenrapport.

Daarnaast doen lokale besturen inspanningen om klachten beter te capteren en te registreren. Kortrijk optimaliseert de meldingsflow in de hele stedelijke administratie. Opwijk wijst op een verbeterde toegankelijkheid en op de continue verbetering en professionalisering van de klachtenbehandeling. Oudsbergen zet de onthaalmedewerkers in bij de klachtenbehandeling en Wetteren werkt aan laagdrempeligheid door klachtsignalen ook via de telefoon en het loket te capteren. Boom neemt zich voor om de klachtenprocedure beter bekend te maken en het registratiesysteem te optimaliseren. Ook Pelt en Roeselare leggen de klemtoon op een zo volledig mogelijke registratie.

Tot slot kan ook het verkiezingsjaar 2024 voor een groter klachtenbewustzijn gezorgd hebben.

Een grote diversiteit in de klachtenrapporten

Dit Lokaal Bemiddelingsboek focust op de klachtenbehandeling en op de rapportering daarover. Het toont uiteenlopende mogelijkheden om een klachtenrapport over de eigen eerstelijnsklachtenbehandeling samen te stellen. De klachtenrapporten bevatten een overzicht van de klachten die in 2024 werden ontvangen en behandeld door de lokale klachtencoördinatoren. Via de klachtenrapporten wordt ook voldaan aan de rapporteringsverplichting aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn zoals bepaald in het decreet Lokaal Bestuur (art. 303).

Een kwalitatief klachtenrapport beperkt zich niet tot louter cijfergegevens, maar bevat ook inhoudelijke commentaar over wat de klachtenbehandeling heeft opgeleverd aan oplossingen en structurele verbeteringen. Waar nodig geeft het de resterende pijnpunten aan die verdere actie verdienen. Dat kan ook met een beperkt aantal klachten, zoals het rapport van Beerse aantoon.

Het klachtenrapport van de gemeente As is erg beperkt qua opzet, terwijl andere gemeenten ervoor kiezen om eerder uitvoerig de klachtenwerking te bespreken. De gemeente Opwijk kiest voor een uitgebreid overzicht van alle klachten (en de antwoorden) en zelfs de aanvragen in het kader van openbaarheid van bestuur.

Het is niet noodzakelijk zo dat qua rapportering 'meer' ook altijd 'beter' is. Tegelijk dient er wel over gewaakt te worden dat de gemeenteraad, als hoogste orgaan van de gemeente, voldoende concrete informatie krijgt om zijn controletaak ook grondig uit te oefenen. Een klachtenrapport moet een gemeenteraad in staat stellen de vinger aan de pols te houden bij lokaal ongenoegen en de acties die werden genomen op te volgen.

De grote diversiteit in de klachtenregistratie en -rapportage vanuit 25 aangesloten lokale besturen kan zeker een meerwaarde vormen. Tegelijk merkt Opwijk op dat er geen algemeen sjabloon vanuit de overheid beschikbaar is voor de rapportage over klachtenbehandeling. Kontich stelt vast dat er geen uniform categoriseringssysteem bestaat om klachten in categorieën in te delen en ontwierp dan een eigen systeem, wat geen eenvoudige oefening bleek te zijn.

De vraag kan gesteld worden of er vanuit de aangesloten lokale besturen behoefte bestaat aan het gebruik van een sjabloon en het werken met vaste categorieën van klachten. Dit zou de onderlinge vergelijkbaarheid en jaarlijkse benchmarking alleszins ten goede komen. Een topic dat binnenkort aan bod komt in een overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de aangesloten lokale besturen.

3. Tendensen in het lokale klachtenbeeld van 2024

Klachten volgen veel verschillende kanalen

Uit de diverse klachtenrapporten komt een divers landschap aan kanalen naar voren om meldingen en klachten door te geven.

Opwijk wijst erop dat telefonisch contact zeer belangrijk blijft voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. Daarnaast stelt de gemeente vast dat digitale kanalen zoals e-mail en het e-loket het meest worden gebruikt. Opwijk wil ook een fysiek aanspreekpunt behouden voor uitzonderlijke gevallen.

In Kortenberg wordt 95% van de klachten digitaal ingediend via e-mail en het online klachtenformulier. Bilzen-Hoeselt rapporteert dat bijna alle klachten binnenkomen via het

online klachtenformulier. Ook Haacht en Dessel stellen vast dat inwoners zeer goed de weg vinden naar het online klachtenformulier.

Pelt noteert dat bijna de helft van de meldingen via het webformulier worden ingediend. Op de tweede plaats komen de meldingen via e-mail en daarna de telefonische meldingen. Pelt zet bewust in op een zeer laagdrempelige meldingen- en klachtenwerking. De achterliggende visie is dat hoe een melding bij de gemeente terecht komt geen verschil mag maken. *"Elke melding waarvan de gemeente kennis krijgt, verdient onze aandacht en vraagt een oplossing."*

Pelt laat in die optiek ook anonieme meldingen toe. *"Om het indienen van een melding laagdrempelig te houden heeft de melder de mogelijkheid het formulier te verzenden zonder registratie of authenticatie."* Ook meldingen die niet expliciet worden ingediend via de geëigende kanalen worden behandeld, bv. mededelingen aan personeelsleden of berichten op sociale media die betrekking hebben op de dienstverlening of de werking van het bestuur.

Belangrijk is alleszins dat meldingskanalen voldoende laagdrempelig zijn, makkelijk vindbaar zijn en geen te grote drempel vormen voor mensen die digitaal weinig geletterd zijn. Idealiter zijn er verschillende kanalen op maat van de inwoners die er gebruik van willen maken: fysiek, telefonisch en digitaal. Al lijken de meeste inwoners de weg naar het digitale klachtenformulier steeds beter te vinden.

Ook Wervik meldt dat signalen vooral digitaal worden ingediend. De gemeente wijst er wel op dat burgers het lastig hebben met het onderscheid tussen een melding en een klacht. Meldingen komen zo binnen via het e-klachtenloket van de gemeente en klachten worden ingediend via het meldingenloket.

Klacht of melding? Capteer het ongenoegen

Opvallend in de meeste klachtenrapporten is het toenemende belang dat de lokale besturen hechten aan meldingen.

Lange tijd was het onderscheid tussen melding en klacht, ongeacht de gehanteerde definitie, een eeuwige hoofdbreker. De klachtenrapporten maken duidelijk dat nogal wat aangesloten lokale besturen die discussie achter zich hebben gelaten of op zijn minst soepel omspringen met het onderscheid.

Zo beschouwt Bilzen-Hoeselt herhaalde meldingen over hetzelfde onderwerp als een klacht en behandelt het die ook zo. Dessel erkent de signaalfunctie van meldingen als een mogelijke blijk van ongenoegen en capteert ze net als Pelt via niet-geëigende kanalen zoals de app Mijn Mooie Straat.

Ook Haacht is zich bewust van die signaalfunctie van de melding. Voor Roeselare en Sint-Truiden vormt meldingen ernstig nemen en ze ook als dusdanig behandelen een uitstekende manier om klachten te voorkomen. Kortrijk wil zijn Meldpunt 1777 verder promoten als unieke toegangspoort voor alle informatievragen, meldingen én klachten.

2024: een dubbel verkiezingsjaar

2024 was een bijzonder uitdagend jaar voor de lokale besturen, die moesten instaan voor de organisatie van verkiezingen in juni (Europees, federaal, regionaal) én in oktober (provinciaal, gemeentelijk).

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een vijftiental klachten die verband hielden met de lokale verkiezingen. Het betrof o.m. klachten over problemen die minder digitaal onderlegde burgers hadden met exclusief digitale procedures (indienen kandidatenlijst en

aangifte verkiezingsuitgaven), klachten over verkiezingsdrukwerk, oproepingen voor stem- of telbureaus en de nieuwe (strengere) regeling i.v.m. volmachten. Ook het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) verwijst in zijn jaarrapport 'Klachten en adviezen' geregeld naar de verkiezingen als reden van het gestegen aantal adviesvragen van lokale besturen (coalitievorming, installatie van de gemeenteraad, benoeming van de burgemeester, ...) en klachten over lokale besturen.

Het organiseren van verkiezingen zet een grote druk op de hele gemeentelijke organisatie en vooral op de diensten die tijdens het hele traject in de cockpit zitten (burgerzaken, technische dienst, stafmedewerkers, ...). De dienst Burgerzaken is, als eerste aanspreekpunt in het gemeentehuis en wegens zijn dienstverlening aan een grote groep inwoners, altijd goed vertegenwoordigd bij de diensten waarover klachten worden ingediend. Tegelijk heeft de grote verantwoordelijkheid van de dienst bij de organisatie van de verkiezingen in 2024 druk gezet op de dagelijkse werking en de basisdienstverlening. In een volgend hoofdstuk gaan we daar verder op in.

Gemeentelijke verkiezingen veroorzaken sowieso een bijzondere dynamiek binnen het grondgebied en in de gemeentelijke administratie. Kontich stelt in 2024 een verdrievoudiging vast van het aantal klachten dat als 'beleidsaangelegenheid' wordt aangeduid en stelt de vraag of dit verband houdt met het verkiezingsjaar.

Bilzen-Hoeselt wijst erop dat zeker niet alle klachten via het klachtenmeldpunt passeren. Ook lokale politici capteren, door hun frequente en laagdrempelige omgang met de bevolking, heel wat ongenoegen. Zeker in een verkiezingsjaar. Bilzen-Hoeselt gaat ervan uit dat de verkiezingscampagne er wellicht voor zorgde dat er heel wat meer communicatie was tussen lokale politici en burgers, waardoor wellicht, meer dan andere jaren, een deel van de klachten het registratiesysteem niet bereikte. Het gevolg is dan wel dat de klachtenrapportering geen totaalbeeld bevat van alle klachten die er leven in de gemeente.

Idealiter kiezen lokale politici ervoor om klagende burgers door te verwijzen naar het officiële meldpunt of klachtenloket van de stad, om dit euvel te voorkomen. Gemeenten hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in een correcte en professionele lokale klachtenwerking en het strekt tot aanbeveling dat eenieder, ook de politiek verkozenen, hieraan meewerkt.

Fusies van gemeenten, nood aan uniforme klachtenbehandeling

De Vlaamse regering zette de afgelopen legislaturen in op het stimuleren van schaalvergroting d.m.v. gemeentelijke fusies. Ook enkele van de aangesloten gemeenten zetten de stap naar een fusie: Merelbeke-Melle gaat verder als één gemeente, net zoals Bilzen-Hoeselt. Melle diende geen klachtenrapport in, in afwachting van een beslissing over verdere aansluiting als fusiegemeente bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Fusiegemeente Bilzen-Hoeselt (waarvan Bilzen al aangesloten was en Hoeselt nog niet) lanceerde het nieuwe e-mailadres klachtenmeldpunt@bilzenhoeselt.be. De nieuwe fusiegemeente wijst erop dat een fusie heel wat uitdagingen met zich meebrengt op vlak van uniformering. Zo zullen ook de klachtenreglementen van beide gemeenten op elkaar moeten afgestemd worden. De analyse van beide klachtenregisters leert alleszins dat zij qua inhoud vaak met dezelfde thema's geconfronteerd worden. De fusiegemeente geeft aan dat het naast elkaar leggen van beide manieren van klachtenbehandeling en het van elkaar leren kan zorgen voor nieuwe inzichten inzake klachtenbehandeling.

Tegelijk wijst de gemeente Bilzen-Hoeselt erop dat de fusie wellicht aanleiding zal geven tot een toename in het aantal klachten, o.a. van burgers die hun weg binnen de nieuwe gemeente nog moeten zoeken. Ook het fusieproces op zich kan tot heel wat specifieke klachten leiden. Zo rapporteerden verschillende diensten van de Vlaamse en federale overheid problemen in fusiegemeenten met het inschrijven van voertuigen, het ontvangen

van dubbele belastingaangiften, het niet meer kunnen inlezen van identiteitskaarten, problemen met de postbedeling, foutieve verwerkingen van adresgegevens enzovoort. Dat zijn normale problemen, maar uiteraard voor een aantal mensen zeer vervelend. Na verloop van tijd geraken zulke kinderziektes wel opgelost. Ook wordt er geleerd uit de ervaringen van al gefuseerde gemeenten. Het is alleszins belangrijk als fusiegemeente om die problemen zo snel mogelijk aan te pakken.

Meldingen over externen: grenzen aan de lokale klachtenbehandeling

De verschillende klachtenrapporten tonen hoe burgers vlot de lokale klachtenbehandeling en soms ook de Vlaamse Ombudsdienst vinden voor zaken die op het grondgebied van het lokaal bestuur gebeuren, maar waarbij het bestuur niet betrokken of niet bevoegd is.

Bilzen-Hoeselt vermeldt het hoog aantal onontvankelijke klachten (40%) en wijst erop dat inwoners nogal snel terecht komen bij de stad. Er zou de perceptie zijn bij inwoners dat de stad verantwoordelijk is voor quasi alles wat op het grondgebied gebeurt, terwijl dit niet zo is. Dit toont volgens de stad het belang aan van een goede communicatie over wie de inrichter is van bepaalde evenementen of bepaalde infrastructuurwerken. In de eerste plaats is het volgens Bilzen-Hoeselt aan de organisator, aannemer of andere externe partij om duidelijk aan te geven tot wie de burger zich kan richten met zijn klachten. Daarnaast spelen lokale besturen een essentiële rol om inwoners correct door te verwijzen naar de bevoegde externe instantie.

Ook Kortenberg stipt aan dat 31% van de binnengekomen klachten eigenlijk bedoeld was voor derden. In 2023 was dat nog 26%. Meestal stuurt de gemeente de klachten door naar deze derden, bv. aannemers of nutsmaatschappijen. Soms verwijst de gemeente de klager door naar de derde opdat deze zelf contact zou kunnen opnemen. In het overzicht van de 45 klachten over derden zien we heel wat klachten over schade door werken, gebrekkig herstel na werken en gebrekkige communicatie van werken.

Mortsel noteert dat een kwart van de klachten externe partners betreft. De nutsmaatschappijen, de afvalophaling, de politie,... zijn dan ook zeer zichtbaar op het terrein. Dat inwoners hiervoor alsnog bij het lokaal bestuur aankloppen, duidt er volgens de stad op dat het onvoldoende bekend is dat deze dienstverlening door een andere organisatie gebeurt.

Pelt noteert een aanzienlijk aantal meldingen en/of klachten over gas, elektriciteit, riolering, afvalophaling, waterleiding en drinkwatervoorziening, openbare verlichting, gewestwegen, treinsporen en laadpalen. Allemaal zaken die niet voor de gemeentediensten bestemd zijn. Deze taken van openbaar nut worden (bv. in het geval van Pelt) uitgevoerd door Fluvius, Limburg.net, De Watergroep, Agentschap Wegen en Verkeer, Infrabel en anderen. Het is volgens de gemeente efficiënter dat deze meldingen rechtstreeks bij deze organisaties ingediend worden. Daarom verwijst Pelt naar de websites van de betrokken organisaties waar de burger deze meldingen rechtstreeks kan doen. Indien de gemeente alsnog meldingen over deze aangelegenheden ontvangt, geeft ze dit zelf door aan de bevoegde organisatie.

Opwijk noteert een verdubbeling van het aantal onontvankelijke klachten tegenover het voorgaande jaar. De gemeente tracht bij klachten over situaties waarin een externe partij een rol speelt de derde partij te verwittigen, maar zelf toch ook betrokken te blijven in de communicatie naar de burger. Waar mogelijk volgt de gemeente de verdere afhandeling op.

Wetteren stuurt, om de burger op de goede weg te zetten, en om zo weinig mogelijk onontvankelijke meldingen binnen te krijgen, de burger meteen door naar de correcte externe organisatie. Aan het standaardantwoord aan de burger met de gegevens van de externe organisatie werd er toegevoegd dat de burger het lokaal bestuur opnieuw mag

contacteren bij het uitblijven van een reactie van de externe organisatie. Al geeft Wetteren aan dat dit tot nu toe niet nodig is geweest, waaruit men afleidt dat de meeste organisaties accuraat en tijdig reageren op de signalen van burgers die men doorverwijst.

Wervik noteert in 2024 heel wat meldingen en klachten ten gevolge van het project Fiberklaar. Dit zowel over de uitvoering, de communicatie als de stiptheid van de werken. De teamcoach van de dienst openbaar domein trachtte de vinger aan de pols te houden en ging wekelijks in gesprek met de relevante actoren om te anticiperen op mogelijke problemen of klachten. Ook Dessel, Haacht en Keerbergen noteren heel wat meldingen en klachten ten gevolge van werken door nutsmaatschappijen (Fluvius, Fiberklaar, Wyre, ..). Voetpaden werden veelvuldig opengeboken ten gevolge van werken, met overlast, veiligheidsrisico's of schade tot gevolg. Wetteren anticipeerde en controleerde nauwgezet de vergunningen van de externen. Bij niet naleving van de voorwaarden werden werken stilgelegd.

Ook over de intercommunales komen wel wat klachten binnen. Hier vinden we bv. ongenoegen over de dienstverlening van het recyclagepark of over de huisvuilophaling.

Keerbergen wijst erop dat hoewel klachten over het recyclagepark in de strikte zin niet behoren tot de scope van het lokale klachtenrapport, zij toch vermeld worden, omdat dit door de inwoners gezien wordt als een essentieel deel van de gemeentelijke dienstverlening. Opwijk maakt de klachten over het recyclagepark over aan de bevoegde afvalintercommunale én aan de gemeentelijke milieudienst met de vraag deze mee op te volgen in hun periodiek overleg. Klachten over de huisvuilophaling registreert Opwijk niet meer. De melder wordt aangemaand deze door te geven via het e-loket van de afvalintercommunale.

De Vlaamse Ombudsdienst kan het alleen maar toejuichen dat besturen de inwoners gericht doorverwijzen, geregeld de klacht zelf doorzenden en soms een bemiddelende rol opnemen. Ook al worden deze klachten per definitie aangevinkt als 'onontvankelijk'. Daarbij willen we de lokale besturen opnieuw uitnodigen om de reflex te ontwikkelen de Vlaamse Ombudsdienst in te schakelen bij klachten over Vlaamse overheidsdiensten, zoals Water- en Woonmaatschappijen.

Taken in opdracht van de gemeente: signalen oppikken en ernaar handelen

Een bijzondere categorie vormen de klachten over organisaties die in uitdrukkelijke opdracht van en overeenkomst met de gemeente taken uitvoeren. Denken we dan aan het uitbaten van een gemeentelijke sporthal, het openhouden van het cafetaria van het gemeentelijk zwembad, een concessie om een speeltuin met cafetaria te exploiteren, ... Belangrijk is hier dat de gemeente, hoewel de uitbating verloopt door derden, steeds de eindverantwoordelijke blijft en zich als dusdanig gedraagt. Het is eveneens belangrijk te beseffen dat de 'derden' in kwestie door de taak die zij in opdracht van de gemeente uitvoeren voor een stuk ook mee het gezicht van de gemeente zijn.

Verschillende gemeenten vermelden dat signalen (meldingen en klachten) vanuit inwoners zullen worden opgenomen met de externe uitbater of verankerd worden in een nieuwe concessieovereenkomst. Zo zal Bilzen-Hoeselt de afspraken over de openingsuren van de keukens van het cafetaria van het zwembad opnieuw onder de aandacht brengen van de uitbater en zal in de nieuwe concessieovereenkomst van de speeltuin verankerd worden dat consumptie niet verplicht is op het terras.

4. Klachtenbehandeling = voortdurend verbeteren

Elke klacht vormt een uitnodiging tot verbetering. Het is inspirerend om te zien hoe aangesloten gemeenten de klachtenbehandeling gebruiken als een motor van vooruitgang en verbetering. En dit op heel wat domeinen. Het klachtenrapport van Sint-Martens-Latem vormt een goede illustratie van hoe initieel ongenoegen van de burger leidt tot concrete, tastbare verbeteringen in de dienstverlening en de infrastructuur.

Op die manier wordt klachtenbehandeling synoniem voor voortdurend verbeteren, voor leren en bijsturen.

De klachtencoördinator kan dit niet alleen. Hij of zij moet dit ook niet alleen doen.

Organisatieontwikkeling is een werk van heel wat diensten, eigenlijk van een hele organisatie. Er is een sterke link tussen klachtenbehandeling en organisatieontwikkeling. Wanneer een organisatie slim met klachten omgaat, kunnen die een krachtige motor zijn voor groei en bijsturing. Een volwassen klachtenbehandeling past bij een organisatie die werkt volgens het principe van continue verbetering (bv. Lean, Kaizen, PDCA-cyclus). Klachten worden dan niet gezien als last, maar als kansen om te leren en te innoveren.

Klachten capteren is niet alleen een zaak van de klachtencoördinator

In lijn met het dienstverleningsconcept en het principe van de lerende organisatie ziet Beerse klachten als een belangrijke bron van informatie om de dienstverlening te verbeteren. De gemeente stelt vast dat elke medewerker door een klant kan gecontacteerd worden met een klacht. Reden te meer om intern extra te sensibiliseren en te communiceren over de klachtenprocedure via info op intranet en een filmpje waarin de klachtenprocedure wordt uitgelegd. Alle front office medewerkers van de verschillende diensten gingen met elkaar het gesprek aan over de gewenste dienstverlening en hun rol daarin, zeker ook wanneer het gaat over het oppikken van signalen van klanten.

Roeselare zet in op een 'bewustzijnscultuur van medewerkers' omtrent klachten. Via interne nieuwsbrieven worden medewerkers gesensibiliseerd om klachten te zien als mogelijke kansen. Medewerkers worden ook aangemoedigd om klachten zelf te proberen op te lossen, zodat ze kunnen groeien in de klantgerichtheid.

Wetteren blijft intern herhalen dat meldingen en klachten een uitnodiging zijn en geen terechtwijzing. *"Wij beseffen dat een klager een burger is die begaan is met wat er gebeurt, die geïnteresseerd is, die nog niet is afgehaakt of onverschillig is geworden. De klager gooit zijn vuilnis niet op straat, maar meldt ons dat de vuilbak vol is."*

Sint-Truiden meldt dat door medewerkers attent te maken op de klachtenprocedure en het belang hiervan, meer meldingen worden bezorgd aan de klachtenafdeling. Er komt ook een grotere verscheidenheid aan klachten binnen. Dit maakt het mogelijk om op meer domeinen aan kwaliteitsverbetering te doen. Het sensibiliseren van medewerkers gebeurt door mededelingen op het intranet en een toelichting door de klachtenafdeling aan elk team.

In Pelt houdt een werkgroep 'Burgermeldingen' de vinger aan de pols. In de werkgroep nemen medewerkers van de dienst communicatie & participatie, dienst beheer Openbare Ruimte, de burgerbalie, ICT en organisatiebeheersing deel.

Automatiseer de klachtenbehandeling

Het correct opvolgen, managen en dispatchen van klachten (en antwoorden), en dat binnen strikte wettelijke termijnen, kan administratief een veelomvattend proces zijn. Op de markt zijn er heel wat softwarepakketten te verkrijgen die een gemeente kunnen ondersteunen

bij de klachtenbehandeling en die een correct procesverloop en een klantvriendelijke afhandeling kunnen faciliteren.

Wetteren gebruikt nu al twee jaar een handige en transparante werktol waarbij de melder automatisch een mail met ticketnummer ontvangt, de uitvoerende gemeentelijke teams de verdere communicatie op zich nemen en ook de opvolging en een oplossing garanderen. Bovendien biedt het systeem mogelijkheden om cijfermateriaal te genereren en statistieken en overzichtslijsten te distilleren voor het opmaken van rapporten en verslagen.

In Opwijk worden meldingen nu nog handmatig ingevoerd in het meldingssysteem. In 2025 wordt de integratie tussen de gemeentelijke website en dit systeem doorgevoerd zodat meldingen rechtstreeks doorstromen tot in het systeem. De gemeente bekijkt ook de mogelijkheid om bijkomend een tool in te voeren zodat medewerkers automatisch verwittigd worden wanneer de deadline voor het beantwoorden van een klacht nadert.

Pelt zorgt ervoor dat meldingen over ratten, zwerfvuil en sluikestorten worden ingebracht in het GIS-systeem. Zo krijgt men een overzicht van de locaties waar deze problemen zich vooral stellen. De gemeente experimenteert ook met een intern dienstverleningsplatform. Via dit systeem komen meldingen rechtstreeks in het opvolgingssysteem terecht, zodat de medewerker die de melding ontvangt en behandelt de informatie niet zelf hoeft in te voeren. De medewerker die de melding heeft doorgegeven hoeft verder niets op te volgen. De inwoner die de melding heeft gedaan, krijgt rechtstreeks terugkoppeling over het resultaat.

In Sint-Martens-Latem kunnen burgers via het meldpunt op de website meldingen doorgeven aan de technische dienst van de gemeente. Meldingen komen vervolgens automatisch terecht in de werkplanning van de technische dienst.

Klachtenbehandeling en -rapportering sterk inbedden in de organisatie

Wanneer men klachtenbehandeling strategisch wil benaderen, is het essentieel de link te leggen tussen klachtenbehandeling en de structuur, cultuur, visie en waarden van een organisatie. Op die manier zijn klachten niet iets 'losstaand', maar juist een integraal onderdeel van hoe de organisatie werkt en groeit.

De visie van een organisatie geeft richting aan haar toekomst. Als klantgerichtheid of kwaliteit daar onderdeel van is, moet klachtenbehandeling daarmee in lijn zijn.

De waarden van de organisatie zoals respect, transparantie, verantwoordelijkheid of betrouwbaarheid komen tot uiting in hoe men met klachten omgaat. Klachtenbehandeling vormt dan de lakmoesproef: leeft de organisatie haar waarden écht na, ook wanneer het moeilijk wordt?

Roeselare hanteert de visie dat klachten opportuniteiten zijn om de organisatie te verbeteren. Naast audits, risicoanalyses en interne rapporten zijn klachten een belangrijke aanleiding om bestaande producten en processen tegen het licht te houden. Roeselare ziet klachten als een manier om een van haar kernwaarden als organisatie, namelijk 'voortdurend verbeteren' waar te maken. De stad wijst erop dat het geen toeval is dat de behandeling van klachten opgenomen wordt door de 'Strategische Cel', waar ook gelieerde aspecten zoals de coördinatie van audits, uitwerking van organisatiebeheersing, procesanalyses e.d. opgevolgd worden.

Sint-Truiden verwijst naar 'klantgerichtheid' als de kernwaarde van de stad. De stad hecht er belang aan dat deze waarde uitgedragen wordt in de alledaagse contacten met burgers en partners. Klantgerichtheid moet breed gedragen zijn en in alle processen zitten en op alle diensten, niet alleen bij de loketdiensten of de klachtenbehandelaar.

Niet enkel de behandeling van klachten moet diep verankerd worden in de organisatie, ook de rapportering erover moet meer zijn dan een jaarlijks verplicht nummertje tegenover de gemeenteraad. Haacht voorziet een tweemaandelijks rapportage aan het college van burgemeester en schepenen over klachten en meldingen. In Halle wordt per kwartaal gerapporteerd over de klachten aan managementteam en schepencollege.

Gebruik ook de positieve feedback

In de meeste situaties zijn inwoners allicht sneller geneigd om ongenoegen te uiten. Toch ontvangt een organisatie ook heel wat positieve signalen.

Dessel wijst erop dat het even belangrijk is om positieve feedback te laten doorstromen naar de juiste dienst of de juiste medewerker. Niet alleen is dit een mooie blijk van erkenning. Het geeft ook aan dat de gekozen werkwijze het gewenste resultaat oplevert. Dessel benadrukt dat het belangrijk is om ook deze positieve feedback te registreren en te inventariseren.

Stad Halle merkt op dat medewerkers meer en meer de reflex hebben om ook felicitaties of dankbetuigingen te registreren. Halle registreert 52 dankbetuigingen en felicitaties in 2024, 16% meer dan in het voorgaande jaar. De sector stadsontwikkeling spant de kroon; maar liefst 26 felicitaties en bedankingen gaan over de diensten ruimte & wonen en groen, wegen en afval.

Wees proactief en blijf communiceren

Klachten over dienstverlening zijn vaak reactief, ze ontstaan meestal pas nadat er iets is misgegaan of de verwachtingen van de burger niet zijn waargemaakt. Heel wat aangesloten gemeenten merken meer en meer de meerwaarde van proactief en voldoende vroeg in het proces te communiceren en op te treden.

Opwijk zet in op informele contactmomenten met inwoners, zoals spreekuren, om klachten in een vroeg(er) stadium te detecteren.

Wervik stelde vast dat de meeste signalen (meldingen en klachten) voortvloeien uit de werking van de dienst openbaar domein. Daarom werd beslist om op structurele basis samen te zitten om de ingediende signalen te bespreken. Er wordt van de gelegenheid gebruik gemaakt om ook de in de toekomst verwachte problemen op te lijsten. Vanuit de technische dienst wordt zo ingezet op proactieve communicatie, om de burger vooraf te informeren over te verwachten hinder of problemen. Verder werd, omdat er veel wegenwerken op stapel staan, een oplist van al deze werken gemaakt in de stadskrant.

Communicatie is en blijft essentieel. We denken dan aan communicatie over wachttijden voor (telefonische) bereikbaarheid, wachttijden voor het maken van een afspraak op het gemeentehuis, het weergeven van verwachte doorlooptijden en statussen van dossiers. Burgers klagen omdat ze een beslissing of een afspraak willen, maar ook omdat ze ongerust en onwetend zijn tijdens het lange wachten. Tussentijdse communicatie en een inschatting van de termijn kan een stuk van de wrevel wegnemen. Zeker bij klachten, wat toch signalen zijn waaruit al een zeker ongenoegen blijkt, is een doeltreffende opvolging en (tussentijdse) communicatie met de verzoeker aangewezen.

Roeselare meldt dat de aanbeveling uit het klachtenrapport van vorig jaar, waarbij werd gesuggereerd om meer tussentijdse procesinformatie te bezorgen aan de burger, ondertussen regulier beleid is geworden bij de klachtenbehandeling. De klachtencoördinator ziet hierop toe tijdens het klachtenonderzoek. Ook Wetteren wijst erop dat tussentijdse communicatie via updates aan burgers soelaas biedt wanneer klachten of meldingen niet meteen kunnen opgelost of uitgevoerd worden.

Vraag inwoners welke dienstverlening ze willen

Oudsbergen voerde in 2024 een onderzoek uit naar de tevredenheid van de gemeentelijke dienstverlening. Burgers toonden zich globaal tevreden. Ze gaven aan veel belang te hechten aan een snelle respons en opvolging van hun vragen en klachten. Verder bleken inwoners vragende partij te zijn voor meer flexibiliteit m.b.t. beschikbare afspraakmomenten, openingsuren en mobiele dienstverlening.

Beerse plant in 2025 een bevraging over hoe klanten de dienstverlening in de front- en midoffice ervaren.

Het kan inderdaad interessant zijn inwoners te bevragen over de dienstverlening en welk soort contact zij willen met de gemeente.

Sinds de Covid-pandemie moet je in heel wat steden en gemeenten een afspraak maken in het stad- of gemeentehuis voor bepaalde zaken. Minder lange wachttijden aan het loket zijn vaak een reden voor een gemeente om te werken op afspraak. Verder zouden afspraken op die manier ook beter voorbereid worden door de burger (die idealiter bij het maken van de afspraak hoort wat hij allemaal moet meebrengen) en door de bevoegde dienst (die zorgt dat er op dat moment een expert aanwezig is die kan helpen).

In een onderzoek uitgevoerd in opdracht van de VRT zegt 81% van de Vlamingen het echter belangrijk te vinden om ook zonder afspraak te kunnen langskomen op het gemeentehuis ([8 op de 10 Vlamingen willen zonder afspraak terechtkunnen op stad- of gemeentehuis | VRT NWS: nieuws](#)). Om snel te kunnen binnenlopen, moet het stad- of gemeentehuis wel geopend zijn. Over die openingsuren is meer dan de helft van de Vlamingen tevreden.

Een klantenbevraging kan interessant zijn om te kijken hoeveel inwoners de voorkeur geven aan het werken op afspraak en vooral voor welk soort dienstverlening mensen eerder toch een vrije inloop prefereren. Verder is het aanbevolen om afsprakensystemen voldoende flexibel te houden en toegankelijk voor alle medewerkers van de dienst, zodat snel kan gereageerd worden (bv. door mensen van de wachtlijst te verwittigen) wanneer mensen niet opdagen of afspraken afzeggen. Hier gaan we verder op in bij het hoofdstuk over Burgerzaken.

2025: een unieke kans om stappen vooruit te zetten

In de gemeentelijke beleids- en beheerscyclus vormt 2025 het 'planningsjaar'. Tijdens dit jaar werken de diensten van gemeente en OCMW, samen met de politieke organen, in een intensief traject aan de opmaak van het strategisch meerjarenplan 2026-2031. Dat plan moet tegen eind 2025 goedgekeurd zijn.

De opmaak van het meerjarenplan vormt een unieke kans om de visie op dienstverlening verder uit te bouwen en klachtenbehandeling de plaats te geven die het verdient.

Door klachtenbehandeling en de rapportering erover, ook in het meerjarenplan, te verbinden aan de structuur, de cultuur, de visie en de waarden van de organisatie is het geen geïsoleerde taak van de klantencoördinator, maar een gedeelde verantwoordelijkheid. Het zorgt voor duurzame verandering én verankering in plaats van symptoombestrijding. Tot slot toont de organisatie zo dat het hen menens is om systematisch te leren en te verbeteren.

Sint-Martens-Latem meldt alvast dat 'klantvriendelijkheid' als belangrijk horizontaal aandachtspunt wordt meegenomen in het op te stellen meerjarenplan 2026-2031.

Maak ruimte voor het recht op vergissing

Tijdens de algemene vergadering van 13 december 2024 nam Ombudsman.be, het netwerk van alle ombudsmannen en -vrouwen in België, een resolutie aan die ervoor pleit om het recht op vergissing te verankeren in het Belgisch recht. De wettelijke erkenning van het recht op vergissing is in Frankrijk ondertussen een realiteit en krijgt ook in Vlaanderen steeds meer draagvlak. De vaststelling blijft immers dat burgers geregeld een hoge prijs betalen voor een administratieve vergetelheid of onnauwkeurigheid.

De Belgische ombudsmannen en -vrouwen stellen vast dat een aanzienlijk deel van de klachten die ze behandelen betrekking heeft op vergissingen in administratieve procedures. Het verkeerde vakje wordt aangevinkt op een aanvraagformulier, het verkeerde attest wordt opgeladen in het digitaal loket, een premie wordt op naam van de echtgenoot aangevraagd en niet op naam van de eigenaar van het voertuig, ... De lijst van mogelijke vergissingen in onze complexe administratieve procedures is lang.

Ook op lokaal niveau krijgt dit principe ingang. Het Gentse bestuursakkoord vermeldt de invoering van het recht op vergissing en de Gentse ombudsvrouw ging over de toepassing ervan in gesprek met diensten zoals het Gents Mobiliteitsbedrijf. De Brugse ombudsman noteert de eerste toepassingen van dit principe in zijn dossiers. De Vlaamse minister van Bestuurszaken en Binnenlands Bestuur kondigde in januari 2025 aan dat zij het recht op vergissing decretaal wenst te verankeren. En dit niet alleen voor de Vlaamse overheid, maar ook voor de lokale besturen.

Een mooi voorbeeld van het recht op vergissing is te vinden in Kortrijk, waar een burger een verkeerde nummerplaat ingeeft aan de parkeermeter (2024-1369). Die soepelheid is echter uitzonderlijk, weet de Vlaamse Ombudsdienst inmiddels. Niet alleen in Kortrijk en ook wanneer de ingegeven nummerplaat maar één cijfer of letter verschilt van de 'echte'. De parkeerwachter kan dan namelijk geen link vinden tussen de betaalde parkeersessie en de nummerplaat. Zonder voorbij te willen gaan aan de verantwoordelijkheid van de parkeerder, valt toch moeilijk in te zien welk voordeel of welke slechte bedoelingen die zou kunnen hebben bij het maken van een tikfout op het moment dat er voor een parkeersessie effectief wordt betaald. Het beperkte gedoogbeleid van Kortrijk verdient dus navolging.

5. Burgerzaken

2024: een pittig jaar

Zoals gezegd was 2024 een bijzonder uitdagend jaar voor lokale besturen o.m. wegens de impact van de organisatie van verkiezingen in het voorjaar én het najaar. Heel wat gemeentelijke diensten werken hieraan mee, maar een bijzonder grote rol is zeker voorzien voor de dienst Burgerzaken. Denken we maar aan het up-to-date houden van de kiezerslijsten, het versturen van de uitnodigingsbrieven, het selecteren van voorzitters van stembureaus, testen van de stemapparatuur, instaan voor goed uitgeruste stemlocaties, enzovoort.

Beerse meldt langere wachttijden dan gewoonlijk op de dienst wegens de uitzonderlijke drukte. Bovendien was de dienst tijdelijk onderbemand. Er volgen klachten over lange behandeltermijnen, lange wachttijden, een gebrek aan permanentie op de dienst en het uitblijven van (tijdige) antwoorden. Een opgeroepen bijzitter van een stembureau voor de verkiezingen werd ondanks een ingediend medisch attest verkeerdelijk niet geschrapt, wat hem op een boete kwam te staan. Het diensthoofd zorgde na contact met het parket voor kwijschelding van de boete.

Klachten over de reispas

De aanvraag van een reispas, eventueel via versnelde procedure en dus aanzienlijke meerkosten, zorgde voor klachten in verschillende aangesloten gemeenten. In dossier 2024-4467 kan de verzoeker niet tijdig een afspraak krijgen aan het loket van stad Kortrijk waardoor ze de reispas voor haar dochter enkel nog via versnelde procedure kan aanvragen. Via bemiddeling krijgt verzoeker toch een vroegere afspraak.

Ook in Beerse (dossier 2024-3954) meldt zich een verzoeker die op zakenreis moet en zijn partner wenst mee te nemen. Hier lukt het niet om de versnelde procedure voor een reispas te vermijden. Medewerkers van de dienst Burgerzaken kunnen niet zien in het systeem wanneer er alsnog een afspraak vrijkomt. Dit maakt het natuurlijk moeilijk om flexibel nog een afspraak in te plannen. Dit is een werkpunt dat de gemeente voor de toekomst zal opnemen.

Kontich vermeldt het wegwerken van de lange wachttijden voor het verkrijgen van een afspraak bij Burgerzaken, voor reispassen of andere producten, als op te nemen verbeteruggestie.

Complexe regelgeving, complexe dossiers

Roeselare wijst er op dat procedures bij de dienst Burgerzaken gebaseerd zijn op complexe wetgeving en niet altijd eenvoudig te communiceren zijn. Vooral dossiers betreffende Vreemdelingenzaken zorgen geregeld voor onbegrip en miscommunicatie. Internationale wetgeving zorgt voor onduidelijkheid en/of vertraging in het dossier. De oorzaak van bepaalde klachten ligt volgens de stad ook vaak in het feit dat een lokaal bestuur als tussenpersoon/uitvoerder/onderaannemer fungeert van (gewijzigde) wetgeving opgelegd door hogere overheden.

In dossier 2024-2135 wil de verzoeker zijn huwelijksakte (hij huwde in 2017 in China) laten overschrijven in de registers van de burgerlijke stand in Kontich en hij bezorgde daartoe een gelegaliseerde kopie van de huwelijksakte. Voor de ambtenaar van de burgerlijke stand volstaat dat niet. Omdat ze geen zicht heeft op eventuele wijzigingen aan de akte tijdens het verblijf in China, wil ze een bevestiging dat de akte nog steeds geldig is, wat volgens de verzoeker betekent dat hij een nieuw huwelijkscertificaat moet laten opstellen in China. Dat strookt niet met het 'only once'-principe, vindt hij. De gelegaliseerde kopie is immers eerder al aanvaard in het kader van de procedure gezinshereniging. Kontich laat weten dat de wetgeving bevolking en burgerzaken verschilt en dat 'only once' daarom niet van toepassing is. Het dossier werd uiteindelijk opgelost met een verklaring op eer, ondertekend door beide echtgenoten.

In dossier 2024-6213 verloopt de inschrijving van een in de VS gesloten huwelijk met een Amerikaanse vrouw stroef. De oorzaak is dat de vrouw de familienaam van de verzoeker heeft overgenomen en de (verschillende) schrijfwijze van een van haar voornamen en dat op verschillende documenten (huwelijkscertificaat, geboortecertificaat, paspoort). De persoon in kwestie zal een nieuw paspoort moeten aanvragen waarop de schrijfwijze identiek is aan het geboortecertificaat. Dit advies werd aan de verzoeker meermaals gegeven door de stad Sint-Truiden en de Vlaamse Ombudsdienst.

In Kortrijk heeft een van oorsprong Russisch gezin met Nederlandse nationaliteit moeite om de jongste zoon, geboren in Brussel, te kunnen inschrijven (2024-5688). Er zijn o.a. problemen met de schrijfwijze van de naam van de moeder van de jongen en haar verblijfsstatuut (vrouw en kinderen verblijven nog in Nederland). Uiteindelijk raakt het dossier, inclusief de schrijfwijze van de naam van de vrouw, uitgeklaard. De reisdocumenten (met naam in het Russisch) werden onderzocht door de dienst Fraude en als voldoende bewijs aanvaard. Over het verblijfsstatuut zal Dienst Vreemdelingenzaken oordelen.

6. Welzijn

Een beperkt aantal klachten

Gemeenten en OCMW's voeren een heel aantal taken uit die onder de titel 'Welzijn' kunnen gevat worden. Denken we maar aan de sociale dienst (financiële, psychosociale of andere hulp), het woonzorgcentrum, de buitenschoolse kinderopvang, thuisdiensten en gezinszorg, enzovoort. Net als in voorgaande jaren bleef het aantal klachten over de categorie 'Welzijn' ook in 2024 beperkt. Zo meldt Bilzen-Hoeselt in 2024 één klacht. Dit hoeft niet te verwonderen, zegt de gemeente, gezien het hier vaak gevoelige en persoonlijke materie betreft.

Ook Kontich merkt op dat klachten voor het OCMW zelden via het klachtenformulier van de gemeente worden ingediend, maar vrijwel uitsluitend persoonlijk geformuleerd. Dit is volgens de gemeente logisch omdat in deze gevallen er al een persoonlijk aanspreekpunt bestaat.

Een zeer divers landschap

Bilzen-Hoeselt meldt dat klachten over de sociale dienst van het OCMW veelal voortkomen uit geweigerde steunaanvragen of stopzetting van budgetbegeleiding. Zolang de maatschappelijk werkers dergelijke dossiers correct en professioneel behandelen, zal Bilzen-Hoeselt dergelijke klachten als ontvankelijk maar ongegrond noteren. Meerhout noteert één ontvankelijke maar ongegronde klacht van een cliënt die klaagt over de weigering van de sociale dienst om financiële steun over te maken, maar zijn GPMI (geïndividualiseerd project maatschappelijke integratie) niet naleeft. Mortsel rapporteert twee klachten over beslissingen van het BCSD (Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst) waarbij cliënten het niet eens zijn met beslissingen over leefloon. Het OCMW reageert en deelt de verzoekers de beroepsmogelijkheden mee.

Bij de Vlaamse Ombudsdienst werd een klacht ingediend over de behandeling van de aanvraag voor leefloon door de sociale dienst van het OCMW van Pelt (2024-6660). Hier bleken heel wat zaken te zijn misgelopen. Gedurende verschillende maanden bleef de bijpassing van het leefloon van de verzoekster in wacht staan. De verzoekster was deeltijds tewerkgesteld en kreeg deeltijds werkloosheidsuitkering. Doordat ze ziek werd, was het onduidelijk hoeveel de werkloosheidsuitkering en hoeveel de ziekte-uitkering zou bedragen. Doordat de dagbedragen op zich lieten wachten kon het OCMW het leefloon niet berekenen. Het OCMW vroeg de schuldbemiddelaar om een deel van het spaargeld over te maken ter overbrugging, maar dit blijkt niet gebeurd te zijn. Bovendien bezorgde de Hulpkas voor Werklozen het OCMW verkeerde dagbedragen (bruto in plaats van netto) waardoor een te hoog leefloon werd gestort, dat nadien moest worden teruggevorderd. De gemeente gaf toe dat er fouten zijn gemaakt (en rechtgezet) en beloofde zijn procedures aan te passen om soortgelijke problemen voor de toekomst te voorkomen. Er werd een nieuwe procedure uitgewerkt waarbij er extra toezicht is voor de betalingen van leefloon die in wacht staan.

Kortenberg noteert een klacht over het gebrek aan sociale appartementen in de gemeente. Sint-Martens-Latem rapporteert een probleem met de sociale woning van een verzoeker en de impact die dit heeft op de persoon in kwestie. Het diensthoofd van het OCMW vroeg de directeur van de woonmaatschappij om hieromtrent zo snel mogelijk actie te ondernemen. Om deze woning echt te herstellen en duurzame oplossingen te voorzien schrijft de gemeente dat zij echter niets anders kan doen dan (blijven) doorverwijzen naar de woonmaatschappij.

Het woonzorgcentrum (WZC) van OCMW Meerhout noteerde in 2024 geen formele klachten, maar wel een twaalftal meldingen o.m. over de kwaliteit van de maaltijden of de temperatuur op de kamer. Ook het WZC van Mortsel meldt weinig klachten van bewoners

of familieleden. Dat duidt er volgens de gemeente op dat het WZC zelf kort op de bal speelt wanneer er opmerkingen of frustraties komen. De verschillende teamcoaches, verantwoordelijken voor bewonersrelaties en coördinatoren hebben een signaalfunctie en bewaken hierin de algemene werking. Samen zetten zij proactief in op problemen (bv. bij opname, incidenten, ...).

Boom vermeldt een stijging van het aantal klachten over het WZC en verklaart deze doordat de stafmedewerker organisatie nu ook de kwaliteitscoördinator is van het WZC. Bij ernstige meldingen aan het WZC vormt zij de brug om een officiële klacht in te dienen bij het lokaal bestuur.

7. Parkeerbeleid: hou de regie in eigen hand

Weinig aspecten van het gemeentelijk mobiliteitsbeleid roepen zoveel discussie en controverse op als parkeren. Bij parkeren zijn verschillende en soms tegenstrijdige belangen in het geding en lokale bestuurders moeten een moeilijk evenwicht zoeken tussen de wensen van inwoners, bezoekers, handelaars,

Verontwaardiging over parkeerretributies

Het noodzakelijk sluitstuk van het parkeerbeleid – een bij uitstek lokale bevoegdheid – is de handhaving. In de praktijk gaat het dan veelal over parkeerretributies. En hoewel de retributiebedragen relatief laag zijn, is de verontwaardiging over een opgelopen parkeerretributie niet zelden bijzonder groot. Een fenomeen dat de Vlaamse Ombudsdienst trouwens ook ziet bij de niet-aangesloten lokale besturen.

Doorgaans zijn klachten over parkeerretributies ongegrond. Eerstelijnsklachten over terechte retributies (bv. 2024-4917 Roeselare, en 2024-4784 Bilzen) handelt de Vlaamse Ombudsdienst zelf af, zonder doorverwijzing naar klachtenmanager of parkeerbedrijf. Meestal volstaat een woordje uitleg over de zin van bv. een blauwe zone. Er wordt ook altijd aangeraden om een dergelijke retributie te betalen.

Soms is wat meer onderzoek nodig. Zo klaagt een inwoner van Mortsel erover dat hij geen uitnodiging ontving om zijn bewonerskaart te verlengen, met een parkeerretributie tot gevolg (2024-2402). Navraag bij de stad leert dat het probleem zich in het verleden vaker voordeed en dat de gunningsopdracht daarom is aangepast. Het parkeerbedrijf is in de nieuwe gunning verplicht om de verlengingsuitnodiging ook per brief te versturen naar het thuisadres van inwoners met een bewonerskaart, als die niet reageren op een mail (zie Lokaal Bemiddelingsboek p. 107). Dat is een uitstekende praktijk.

Het is zeker aanvaardbaar dat voor de uitvoering van het parkeerbeleid wordt samengewerkt met een private partner, maar gezien de gevoeligheid van het thema en omdat de eindverantwoordelijkheid bij het lokaal bestuur ligt, is het toch aanbevolen dat het bestuur de regie van het parkeerbeleid in eigen hand houdt. Het meest geschikte instrument daartoe is het bestek en de gunningsopdracht. De bewuste parkeerretributie werd overigens geseponeerd.

Ongenoegen is er ook wanneer de parkeersessie is betaald en er toch een parkeerretributie volgt. In 2024-8558 toont Kortrijk zich (begrijpelijk(er)wijs) onvermurwbaar wanneer de klager foutief parkeert op een plaats waar bewonersparkeren geldt. Het parkeergeld wordt alleen terugbetaald als de signalisatie ontbreekt of ontoereikend is, wat niet het geval was.

Goed signaleren en communiceren

Een andere illustratie van de hoger aangehaalde zoektocht naar een evenwicht tussen verschillende belangen, is het Shop & Go-parkeren. Handelaars willen zoveel mogelijk

klanten, shoppers willen zo dicht mogelijk bij de handelszaak parkeren. De oplossing is dan een (gratis) parkeerregime met een per definitie beperkte parkeertijd. En de controle van de parkeertijd met sensoren. Dat is efficiënter dan parkeerwachters in de winkelstraten te laten patrouilleren. Al leidt het soms tot discussies over de goede werking van die sensoren (2024-3079 Kortrijk). Er was niets mis met de werking van de sensoren, zo bleek. Belangrijk is natuurlijk een duidelijke signalisatie van de Shop & Go-zones. Na een eerstelijnsklacht daarover zal Wetteren de bewuste parkeerplaatsen extra markeren (zie Lokaal Bemiddelingsboek, p. 265).

Naast de parkeerretributies kunnen lokale besturen ook de GAS-reglementering (Gemeentelijke Administratieve Sanctie) inzetten om hinderlijk of gevaarlijk parkeren te beteugelen. Tot dusver is het aantal klachten daarover beperkt en gaan ze vrijwel uitsluitend over niet-aangesloten besturen. Ook al omdat er een specifieke GAS-procedure bestaat waarin de Vlaamse Ombudsdienst geen rol van betekenis heeft. Maar het is niet uitgesloten dat de GAS-boete (voor hinderlijk parkeren) in de toekomst vaker opduikt in het klachtenbeeld. In 2024 was er één dossier daaromtrent.

In Wervik was er een tijdelijk parkeerverbod tijdens een lokale zomerkermis. Dat leidde tot een GAS-boete én het wegslepen van de wagen in dossier 2024-6447. De stad vroeg daarover advies aan de Vlaamse Ombudsdienst. Het criterium hoort te zijn of de burger in alle redelijkheid op de hoogte kón zijn van het parkeerverbod. Het ging om een kermis die in 2024 pas voor de tweede keer plaatsvond en hoewel de signalisatie tijdig werd aangebracht, blijft toch de vraag of alle omwonenden in volle vakantieperiode de gelegenheid hadden om hun wagen te verplaatsen. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is er dan voldoende gereede twijfel om te pleiten voor het terugbetalen van de sleepkosten. En om het lokaal bestuur aan te bevelen ruim op voorhand te informeren over een tijdelijk parkeerverbod in een periode waarin mogelijk nogal wat mensen met vakantie zijn.

8. Onderhoud van het openbaar domein

Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst wel wat meldingen of eerstelijnsklachten over te herstellen gemeentewegen (bv. 2024-0318 Kortrijk, 2024-1758 Wervik) en voetpaden (2024-5154 Pelt), over de (on)berijdbaarheid van fietspaden (2024-7111 Roeselare) of over de staat van landwegen (2024-1190 Bilzen).

Openbaar domein: de onbetwiste meldingenkampioen

Bij enkele lokale besturen die ook meldingen opnemen in hun eerstelijnsrapport, blijken meldingen over het openbaar domein het vaakst voor te komen (bv. Haacht, Keerbergen en Pelt, Lokaal Bemiddelingsboek p. 48, 62 en 181). Wetteren merkt op dat het aantal meldingen in de zomermaanden wat hoger ligt en vermoedt dat mensen dan vaker buiten komen en dus ook meer problemen vaststellen (Lokaal Bemiddelingsboek, p. 252). Dat klinkt plausibel en het geeft ook aan dat het meldingskanaal goed functioneert. Wat erg belangrijk is bij een zo zichtbare 'veroorzaker' van onvrede als de publieke ruimte.

In het Lokaal Bemiddelingsboek van vorig jaar werd al gewezen op het nut van een vlot vindbaar en laagdrempelig meldingskanaal. Dat maakt het mogelijk om pijnpunten snel te detecteren en te remediëren. Zo hoeft onvrede niet te escaleren tot een klacht. Dessel gebruikt daarvoor, naast de gemeentelijke meldingskanalen, ook de app Mijn Mooie Straat (Lokaal Bemiddelingsboek, p. 41), net als Pelt (Lokaal Bemiddelingsboek p. 178).

Onvrede over groen(onderhoud)

Een klassiek thema binnen openbaar domein is het groenonderhoud. Het jaar 2024 was het natste sinds het begin van de metingen. Dat bevordert de groei van gras (en onkruid)

maar het bemoeilijkt ook het onderhoud van bermen, zoals in Wetteren (2024-6162) waar de verzoeker niet begrijpt waarom de maaiwerken beperkt zijn gebleven tot een korte strook berm. De Vlaamse Ombudsdienst informeert bij de klachtenbehandelaar en krijgt van de groendienst de verzekering dat de werken eerstdaags worden voortgezet. In Keerbergen, waar nog verschillende onverharde wegen zijn, veroorzaakt de nattigheid putten in de weg. Door de weersomstandigheden kunnen die niet altijd meteen gedicht worden. Het lokaal bestuur gaat wel na of er maatregelen mogelijk zijn om de putvorming te voorkomen, zonder het karakter van de weg aan te tasten (Lokaal Bemiddelingsboek, p. 63).

Nog in Wetteren is er onvrede over een haag op het openbaar domein. Die neemt volgens de verzoeker te veel plaats in, belemmert de inrit van de carport en veroorzaakt daardoor schade aan de wagen (2024-4761). Een plaatsbezoek wijst uit dat het standpunt van de verzoeker niet kan worden bijgetreden.

Ook in Kortrijk is er discussie over een haag. Die staat op privaat eigendom en gaat kapot omdat de stad de bomen op het aangrenzende openbaar domein niet snoeit (2024-4747). De stad wijst erop dat de bomen er eerst waren en legt uit dat het snoeibeleid focust op onderhoud (dood hout en gevaarlijke takken verwijderen). Het is net de bedoeling de bomen te laten uitgroeien. Vermindering van het kruinvolume is geen optie in het snoeibeleid, dat ook aan de verzoeker wordt uitgelegd.

In Sint-Katelijne-Waver vindt een buurtbewoner dat het lokaal bestuur niet streng genoeg optreedt tegen bewoners die de haag aan de straatkant onvoldoende onderhouden en daardoor het voetpad onbruikbaar maken (2024-4622). Het gaat niet om een voetpad, zo blijkt, wel om een restperceel van nauwelijks een halve meter breed. Voor het fietspad is er geen enkel probleem. Als de bewoners geen gevolg geven aan de schriftelijke vraag van het lokaal bestuur om de haag te snoeien, doet het bestuur dat zelf, op kosten van de bewoners.

Een eerstelijnsklacht over hinderlijke straatbomen is er in Sint-Truiden (2024-6304). De wortels duwen het voetpad en de oprit van verzoeker op. Bovendien valt er 'zwarte smurrie' uit de boom. Die substantie blijkt honingdauw te zijn. Een fenomeen dat met biologische bestrijdingsmiddelen aangepakt kan worden, wat de stad ook zal doen. Over de wortelopdruk waren er niet eerder klachten uit de betrokken straat. De Dienst Technisch Beheer gaat ter plaatse om het probleem te bekijken en met de verzoeker te bespreken. Het straatbomenbeleid van de stad laat overigens niet toe om vitale en veilige bomen te rooien en ze te vervangen door een andere soort. Eenzelfde beleid wordt gevoerd in Mortsel (Lokaal Bemiddelingsboek, p. 121).

Soms veroorzaken bomen daadwerkelijk schade. Zoals in Roeselare waar een afgevalen tak een tuinhek beschadigt (2024-8016). De afhandeling van het verzekeringsdossier duurt wel érg lang waarop de burger zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt. Na contact met de klachtenbehandelaar van de stad, raakt de schade uiteindelijk toch vergoed. Een soortgelijk verhaal in Sint-Martens-Latem (2024-3389). Ook daar draagt de gemeente de herstellingskosten, voor een omheining dit keer, na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst.

9. Omgeving

Binnen dit thema worden uitzonderlijk ook klachten overschouwd over niet-aangesloten lokale besturen. Het Ombudsdecreet maakt de Vlaamse Ombudsdienst namelijk rechtstreeks bevoegd voor klachten over de uitvoering van taken die in Vlaamse regelgeving aan lokale besturen toevertrouwd zijn. En dat is bij uitstek het geval op het

vlak van omgeving, met vergunnings- en handhavingstaken. In 2024 waren dat er een honderdtal.

Evenementen: het blijft een én-én-verhaal

Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst klachten over de omgang met hindermeldingen bij evenementen en ook in 2024 was dat het geval. In het vorige Lokaal Bemiddelingsboek 2023 is aan de hand van een casus in Keerbergen al de moeilijke evenwichtsoefening geschetst tussen de wensen van organisatoren en deelnemers, en de wensen van omwonenden.

Een nieuwe illustratie van die evenwichtsoefening vinden we onder meer in het klachtenrapport van Sint-Truiden: *"Een voorbeeld van een deels gegronde, deels ongegronde klacht over overlast is de klacht over de geluidsoverlast in de buurt van het stadspark door de organisatie van verschillende zomeravondactiviteiten. Als lokaal bestuur vinden wij het belangrijk een goed evenwicht na te streven tussen het organiseren van evenementen die bijdragen aan de levendigheid van onze stad en het respecteren van de behoeften van de buurtbewoners. Het lokaal bestuur heeft hierin verschillende maatregelen genomen door een gesprek aan te gaan met de organisatoren, het uitvoeren van geluidsmetingen in samenwerking met de lokale politie Sint-Truiden – Gingelom – Nieuwerkerken en het beperken van het aantal late activiteiten met muziek. Ook wordt er voor mogelijke activiteiten in 2025 overgegaan tot strengere vergunningsvoorwaarden qua geluidsvolume."* (p. 226)

Mortsel vermeldt in haar rapport: *"Ook wat onze eigen evenementen betreft, of de evenementen die we goedkeuren via het evenementloket blijft er een zelfde stijgende trend opduiken die we ook in andere clusters en categorieën van dit jaarverslag zien, namelijk een grote gevoeligheid rond de balans die moet gezocht worden tussen een stad die leeft, een stad die bruist, en een stad waar zaken in kunnen georganiseerd worden enerzijds, en de verwachtingen van sommige inwoners om elke avond en nacht rustig te kunnen doorbrengen zonder lawaai of overlast anderzijds. Dit is een én-én verhaal, en geen of-of verhaal. Het is duidelijk dat beide elementen belangrijk zijn in een stad, en dat we continu op zoek moeten naar het juiste evenwicht tussen beiden"*. (p. 111).

Voor een écht geslaagd evenement blijven het actief betrekken van omwonenden en het openstaan voor hun inbreng sleutelelementen. In dossier 2024-4893 (Wetteren) maakt de Vlaamse Ombudsdienst enerzijds aan de verzoeker duidelijk dat het weinig realistisch is om te verwachten dat evenementen weggehouden worden van het plein waarlangs hij woont. Daarvoor heeft de locatie te veel troeven. Maar tegelijk wordt het lokale bestuur aangemoedigd om participatief te werk te gaan. Wetteren uit meteen de intentie om in de toekomst bewoners van het centrum meer te betrekken bij de organisatie van evenementen die invloed hebben op mobiliteit en leefkwaliteit.

Een prioriteitenkader voor omgevingshandhaving

Algemeen geeft de Vlaamse Ombudsdienst meldingen van mogelijke bouw- of milieuovertredingen gewoon door aan het lokale bestuur (bv. 2024-5174 Roeselare). Die vallen namelijk buiten de echte klachtenbehandeling. Een melding waaraan geen passend gevolg gegeven wordt, kan in een latere fase natuurlijk wel leiden tot een klacht over de werking van het lokale bestuur. Ook wanneer een lokaal bestuur zelf geen handavingsambtenaar heeft, maar daarvoor een beroep doet op een intergemeentelijk samenwerkingsverband of de politie, wordt verwacht dat het lokaal bestuur actief opvolgt of die instanties behoorlijk omgaan met een melding.

Een helder lokaal handavingsprogramma met doordachte prioriteiten is daarbij een belangrijk hulpmiddel. Dat heeft ook Audit Vlaanderen recent onderstreept in een globaal thema-rapport 'Handhaving milieuaspecten van de omgevingsvergunning', met inbegrip

van de verduidelijking dat zo'n prioriteitenkader niet inhoudt dat niet-prioritaire gevallen niet moeten worden gehandhaafd. Er moet een benedengrens zijn, argumenteerde de Vlaamse Ombudsdienst in het Lokaal Bemiddelingsboek 2022.

In 2024 zag de Vlaamse Ombudsdienst onder meer Sint-Katelijne-Waver verdere inspanningen leveren om de vergunningsvoorwaarde van een groenscherm eindelijk volledig te doen naleven (2024-6740). In dossier 2024-8873 (Wetteren) was het vrij uitzonderlijk niet een omwonende maar een overtreder die een klacht indiende tegen zijn handhavend bestuur. Objectief viel er echter niets in te brengen tegen de stillegging van de werken. Dat maakte de Vlaamse Ombudsdienst ook duidelijk en verlegde zo de focus van de klager naar de vergunningsprocedure voor een mogelijke regularisatie.

De meerwaarde van vooroverleg bij vergunningsdossiers

De procedures voor omgevingsvergunningen worden gekenmerkt door strakke verval- en beroepstermijnen. Dat leidt er onder meer toe dat er tijdens de procedure in de praktijk niet echt ruimte is voor eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling.

De Vlaamse Ombudsdienst tracht in die tweede lijn wel nog een aantal aanslepende misverstanden over vermeende procedurefouten weg te werken, die onnodig tot wantrouwen en frustratie geleid hebben, zoals uitleggen dat niet voor elke aanvraag een openbaar onderzoek nodig is (bv. 2024-7641 Lede) of dat alleen aanpalende eigenaars een individuele kennisgeving moeten krijgen (bv. 2024-3296 Schelle). Meer inhoudelijk kan ombudswerking nog leiden tot een correctere lezing van een definitief geworden vergunning (bv. 2024-8019 Hoegaarden), het besef dat aanvragen ook getoetst moeten worden aan lokale voorschriften (bv. 2024-5748 Heist-op-den-Berg) en de goede ruimtelijke ordening (bv. 2024-2915 provincie Vlaams-Brabant) en dat niet elke beperking van zon- en lichtinval tot een weigering moet leiden (bv. 2024-7213 Torhout).

Maar tijdens het vergunningsproces zelf moet de Vlaamse Ombudsdienst zich voornamelijk beperken tot gericht doorverwijzen naar de bestaande mogelijkheden die burgers hebben om rechtstreeks hun stem te laten horen.

De Vlaamse Ombudsdienst moedigt de overheid dan ook al jaren aan om verder te blijven investeren in toegankelijk vooroverleg, in ruim toegepast openbaar onderzoek en in brede, laagdrempelige administratieve beroepsmogelijkheden.

Een mooi initiatief op dat vlak is de inspirerende '[handreiking vooroverleg](#)' die het departement Omgeving in 2024 uitgebracht heeft.

De Vlaamse Ombudsdienst gelooft sterk in de meerwaarde van vooroverleg. Weliswaar moet ook de Vlaamse Ombudsdienst soms aan een ontgoochelde aanvrager uitleggen dat vooroverleg niet met absolute zekerheid de uiteindelijke beslissing voorspelt (bv. 2024-6873 Arendonk). Maar anderzijds is ook al gebleken dat een nieuw vooroverleg met een aangepast project zinvoller en efficiënter kan zijn dan de verderzetting van een procedurecarrousel (bv. 2024-7491 Heist-op-den-Berg).

Natuurlijk kunnen rechtstreekse gesprekken met burgers over wat stedenbouwkundig kan en niet kan, wel eens moeilijk verlopen. In dossier 2024-5129 is Pelt uitstekend omgegaan met dergelijke onvrede. De betrokken medewerkster had zelf al de goede reflex om het moeilijk verlopen overleg aan haar diensthoofd te signaleren. Die heeft de burger uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. Een organisatie waar intern op zo'n constructieve manier omgegaan kan worden met klachten van burgers, levert betere dienstverlening.

Het Omgevingsloket: niet iedereen is digitaal mee

Het Omgevingsloket biedt grote voordelen, maar het digitale kanaal vormt voor een aantal burgers een te hoge drempel. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het afgelopen jaar burgers gehoord die bijvoorbeeld eenvoudig een zorgwoning willen aanmelden (bv. 2024-0108 Horebeke) of afmelden (bv. 2024-6967 Leuven), maar al moeite hebben om zich digitaal te identificeren. Ook andere, meer digitaal vaardige aanvragers die voor hun project geen architect moeten inschakelen, verslikken zich in de complexiteit (bv. 2024-6333 Meulebeke). De Vlaamse Ombudsdienst rekent niet alleen op de Vlaamse helpdesk van het Omgevingsloket maar ook op voldoende ondersteuning vanuit het meest burgers nabije niveau, het lokale.

Verspreid over Vlaanderen zijn er een behoorlijk aantal digibanken en digipunten, maar zeker derden die een bezwaar of beroep willen indienen tegen andermans aanvraag, hebben weinig tijd om digitale hulp te vragen. Voor hen is het belangrijk dat zij nog analoog hun stem kunnen laten horen (bv. 2024-6558 Mechelen).

Omgevingsambtenaar blijft een knelpuntberoep

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2024 geen klachten ontvangen over lokale besturen die de dwingende termijnen voor de afhandeling van vergunningsaanvragen niet haalden, maar geregeld wordt de deadline maar nipt gehaald. Dat gaat dan soms ten koste van categorieën dossiers waarvoor slechts een termijn van orde geldt, bijvoorbeeld voor aanvragen voor een stedenbouwkundig attest (2024-6918 Aarschot).

Meulebeke erkent openlijk: *"De dienst ruimtelijke ordening in Meulebeke kent een heel lage personeelsbezetting, en zeker in verlofperiodes is er dan ook beperkte (continuïteit van) dienstverlening maar we doen er alles aan om elke aanvraag binnen de wettelijke en redelijke termijnen af te handelen, wat in dit dossier ook zo kan en zal gebeuren. We zijn al sinds 2022 op zoek naar bijkomende ondersteuning maar ondanks meerdere selectieprocedures hebben we tot op heden nog steeds geen geschikte kandidaat gevonden om de dienst te versterken. Intussen doen we beroep op externe ondersteuning via consultancy maar dit is een noodoplossing die ons vooral toelaat om de strikt juridische deadlines te halen. Dit is bovenal heel duur en niet optimaal inzake continuïteit/behandeling van dossiers. Ook als gemeente zien we dit liever anders en de huidige situatie laat ons ondanks de vele inspanningen van de collega's op de dienst ruimtelijke ordening jammer genoeg niet voldoende toe om de snelheid van dienstverlening te verkrijgen die we zelf wensen in het belang van onze inwoners. Als kleiner lokaal bestuur is dit een vaststelling die geldt voor heel wat andere diensten: er is beperkte personeelsbezetting met bijgevolg kwetsbaarheid inzake continuïteit en dienstverlening. Dit werd onlangs bevestigd in een bestuurskrachtanalyse . O.a om die reden werd vorig jaar beslist om een fusie aan te gaan met stad Tielt, wat door een meer uitgebouwde dienst ons in staat zou moeten stellen om nog betere dienstverlening aan te bieden aan onze inwoners."* (2024-6333).

2024 in cijfers

	Klachten bij lokaal bestuur	Klachten bij Vlaamse Ombudsdienst
As	3	1
Beerse	14	2
Bilzen - Hoeselt	49	4
Boom	24	1
Boutersem	0	3
Dessel	20	0
Haacht	38	2
Halle	76	7
Keerbergen	7	5
Kontich	72	3
Kortenberg	78	5
Kortrijk	82	43
Meerhout	14	1
Melle	0	3
Mortsel	476	7
Opwijk	90	3
Oudsbergen	94	5
Pelt	15	16
Roeselare	45	22
Sint-Katelijne-Waver	59	10
Sint-Martens-Latem	9	2
Sint-Truiden	44	16
Wervik	13	4
Wetteren	64	23
Totaal	1.386	225

Verduidelijking bij de ombudscijfers: 225 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.



Rapport klachtenbehandeling 2024

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 2024 werden er 3 klachten ontvangen en geregistreerd.

Dit rapport wordt ter kennisname aan de gemeenteraad voorgelegd.

Opgesteld te As, 3 februari 2025

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		
2024-07-04	N.T		Bilzen	Informatie verstrekt door de dienst stedenbouw aan potentiële kopers	x	2024-07-03	smartloket		Coördinator ruimtelijke ordening heeft duiding gegeven per brief 7 juli 2024
2024-09-26	J.R.		As	Aanleg verhard pad op onroerend goed	x	2024-09-30	smartloket		Algemeen directeur heeft gevolgde procedure toegelicht.
2024-06-06	S.G		As	Beschadiging door werken TD	x	2024-07-08	smartloket		Schadegeval werd aangeven aan de verzekering en bijkomende informatie met betrekking tot verdere procedure werd door Algemeen directeur verstuurd.

Rapport klachtenbehandeling 2024

januari 2025

Waarover gaat dit rapport?

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die in 2024 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 2024' vormt de kern van dit rapport. Het beschrijft hoe we in 2024 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 2025 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 2024

2.1 Proces van klachtenbehandeling

De vooropgestelde **werkpunten voor 2024** waren:

1. In 2024 voorzien we een **bijkomende sensibilisering** naar onze medewerkers over de klachtenprocedure.
2. 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.
3. De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsbehandelaar voor klachten wordt verder geëvalueerd, zoals gevraagd door de raden bij goedkeuring van de betalende overeenkomst.

1. Naar aanleiding van de opmaak van het klachtenrapport 2023 hebben we intern **extra gecommuniceerd over onze klachtenprocedure**. De aandacht werd daar gevestigd op het feit dat elke medewerker door een klant gecontacteerd kan worden met een klacht, en wat de medewerker daarmee dan verwacht wordt te doen. Ook dit jaar doen we dat op een gelijkaardige manier. Op het intranet staat alle informatie gebundeld, samen met een filmpje dat de klachtenprocedure uitlegt aan de hand van een filmpje. Op die manier kunnen nieuwe medewerkers zich op een gemakkelijke manier vertrouwd maken met de materie en de werkwijze.

Tegelijkertijd is in 2024 gestart om verschillende onthaaltaken te centraliseren, net zoals dat op termijn ook in het nieuwe dienstverleningscentrum het geval zal zijn. De mails die naar info@beerse.be gestuurd worden én de inzendingen van het online formulier voor klachten en meldingen worden nu al door deze medewerkers behandeld. Zij zijn dus extra geïnformeerd over wat een klacht is en wat niet. Bij twijfel bezorgen ze – net als de andere diensten – de boodschap van de burger aan de dienst beleidsondersteuning.

2. In 2024 kwamen de **frontofficemedewerkers** van de verschillende locaties samen en gingen ze het gesprek aan over dienstverlening en hun rol daarin, ook als het gaat om het oppikken van signalen van klanten. Daar werd onder andere afgesproken om in 2025 een gerichte bevraging te organiseren over hoe klanten de dienstverlening in de front- en midoffice ervaren. Ook in de bevraging die Vlaamse Gemeentemonitor driejaarlijks organiseert, blijkt immers dat inwoners de tevredenheid over de loketdiensten vrij laag scoren. Via de bevraging willen we achterhalen over welke elementen dat dan precies gaat, zodat we daar gericht op kunnen inzetten.

3. 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 (0,05 euro per inwoner; in 2024 goed voor 930 euro) en de werking na één jaar te evalueren.

In 2023 werd de Vlaamse Ombudsdienst 2 keer gecontacteerd voor een behandeling in tweede lijn, waarbij de beoordeling van het lokaal bestuur telkens bevestigd werd. Daarnaast werd de dienst 3 keer gecontacteerd voor zaken die niet onder de behandeling van klachten vallen (1 beleidsbeslissing en 2 meldingen) en 1 keer voor een klacht in eerste lijn (die dus doorverwezen werd naar het lokaal bestuur). Er vonden geen bemiddelingstrajecten plaats. Gezien het beperkte aantal tussenkomsten door de Vlaamse Ombudsdienst werd toen beslist om de evaluatie nog een jaar te verlengen.

In 2024 werd de Vlaamse Ombudsdienst: 1 keer gecontacteerd om een klacht in tweede lijn te behandelen: de Vlaamse Ombudsdienst bevestigde de beoordeling die het lokaal bestuur had gemaakt. Daarnaast was er contact vanuit een burger in een dossier rond onbewoonbaarheid en een onvergunde aanpassing naar een meergezinswoning. De Vlaamse Ombudsdienst besloot dat het lokaal bestuur de procedure volgt en dat bemiddeling in dit dossier geen meerwaarde zou hebben. Er werden in 2024 dan ook geen bemiddelingstrajecten opgestart. Zie ook 2.3.2 in dit rapport.

Hoewel er in 2024 aanzienlijk meer klachten waren dan in 2023 (14 tegenover 2), werd de Vlaamse Ombudsdienst niet vaker gecontacteerd. De 2 contacten pasten wel binnen de opdracht van de Ombudsdienst, in tegenstelling tot 2023, toen burgers vooral contact namen voor klachten en meldingen in eerste lijn.

De beslissing over een voortzetting van de betalende formule wordt voorgelegd aan de gemeenteraad, bij de kennisneming van dit rapport.

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 2024 werden **14 klachten** geregistreerd:

- via e-mail: 9 | via brief: 1 | via website: 4 | via telefoon: 0 | persoonlijk: 0
- niet-anoniem: 14 | anoniem: 0

Resultaat van de klachtenbehandeling:

- ontvankelijk: 13 | niet-ontvankelijk: 1
- gegrond: 7 | ongegrond: 1 | deels gegrond: 5

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

- antwoord ontvankelijkheid en volgende stappen: binnen de 15 kalenderdagen na registratie
 - o gemiddeld: 0,5 dagen
 - o tijdig: 14 | te laat: 0
- antwoord na het onderzoek: binnen de 45 kalenderdagen na registratie
 - o gemiddeld: 18 dagen
 - o tijdig: 12 | te laat: 1

2.2.2 Trajecten met de Vlaamse Ombudsdienst

Behandeling van klachten in **tweede lijn**: 1

- resultaat in eerste lijn bevestigd: 1 | deels bevestigd: 0 | weerlegd: 0

Opgestarte **bemiddelingen**: 0

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

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

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

Behalve de klachten over de dienstverlening, zoals bepaald in het klachtenreglement, werden bij het Agentschap Binnenlands Bestuur **geen klachten** ingediend.

2.3 Beschrijving van de klachten

2.3.1 Klachten over de dienstverlening

1. Klacht over de behandeling van mensen met een handicap tijdens voorstellingen in GC 't Heilaar. Er wordt te weinig rekening gehouden met mensen die een beperking hebben. Speciaal voorziene plaatsen waren moeilijk toegankelijk.
 - Klacht is gegrond. Voortaan zullen plaatsen die voorzien zijn voor rolstoelgebruikers verschoven worden indien er nog stoelenrijen bijgeplaatst moeten worden voor de tribune.
2. Klacht over de behandeling van mensen met een handicap tijdens voorstellingen in het lokaal dienstencentrum (ingediend samen met klacht 1). Tussen het eten en de voorstelling in dezelfde zaal mocht de persoon niet in die ruimte blijven wachten.
 - Klacht is deels gegrond. Er is een goede reden voor deze werkwijze, maar die moet beter toegelicht worden door de medewerkers of vrijwilligers.
3. Klacht over het verplicht snoeien van een haag; burger wijst op andere hagen die ook niet gesnoeid worden.
 - Klacht is niet ontvankelijk, omdat die geen betrekking heeft op de dienstverlening van het lokaal bestuur, maar op een beslissing. Burger krijgt info over mogelijkheid tot klacht bij toezicht (de gouverneur). De klacht werd daar niet herhaald.
4. Klacht over de termijn waarbinnen een afspraak gemaakt kan worden voor het aanmaken van een reispas voor een onverwachte zakenreis. Klant moet daardoor, en omdat 2 weekdagen binnen de aflevertermijn vallen op een feestdag, beroep doen op de spoedprocedure voor de reispas en vraagt terugbetaling. De klant vroeg om sneller een afspraak te kunnen krijgen, de dienst burgerzaken liet weten dat dat niet lukte. De klant vroeg om een bevestiging van de afspraak en een seintje als er toch nog een eerdere afspraak vrij zou komen, kreeg echter enkel een bevestiging van de afspraak.
 - Klacht is deels gegrond. De behandeltijd is niet onredelijk lang, de reispas wordt niet terugbetaald. Het beantwoorden van de e-mails kon vollediger en klantvriendelijker, ook bij de toenmalige drukte op de dienst die onderbemand was.
 - De klant contacteert de Vlaamse Ombudsdienst voor behandeling in tweede lijn. De Vlaamse Ombudsdienst bevestigt de beoordeling door het lokaal bestuur. Zie ook 2.3.2.
5. Klacht over de dienst burgerzaken, die gesloten was op het moment dat de klant normaal gesproken zijn rijbewijs kon gaan afhalen. Het lokaal bestuur maakte dat pas de dag voordien bekend via de sociale media. Langskomen op afspraak kan slechts 2 weken later. De klant vraagt om permanentie.

- Klacht is gegrond.
 - De dienst had een opleiding op de bewuste dag: dat werd vergeten door de medewerker toen die het afhaalmoment afsprak. Andere klanten werden wel juist geïnformeerd. Telefonische permanentie is er altijd tijdens deze uitzonderlijke situaties. Fysieke permanentie is moeilijker te organiseren voor alle dienstverlening.
 - Er kan breder gecommuniceerd worden over sluitingsmomenten. Omdat de meeste zaken via afspraak verlopen, is er soms minder aandacht voor dit soort algemene communicatie.
 - De wachttijd voor een afspraak was inderdaad langer dan gewoonlijk, wegens uitzonderlijke drukte op de dienst.
- 6. Klacht over de inschrijving van een nieuwe inwoner, die 24 dagen na de woonstcontrole nog niet afgerond is, terwijl de wijkagent sprak over 10 dagen. Dit levert problemen op voor de inschrijving van een voertuig. De wachttijd aan de telefoon is ook erg lang.
 - Klacht is gegrond. Er werd een administratieve fout gemaakt die werd rechtgezet, maar niet duidelijk werd gecommuniceerd binnen de dienst. Daardoor is tijd verloren gegaan. Na de klacht is dit opgemerkt en kon het dossier snel afgewerkt worden.
 - De medewerkers van burgerzaken geven zelf nooit de termijn van 10 dagen mee, omdat vreemdelingendossiers soms meer tijd vragen.
 - De wachttijd aan de telefoon was inderdaad erg lang, door uitzonderlijke drukte op de dienst.
- 7. Klacht over het feit dat verkeersboetes na adreswijziging nog op het oude adres toekomen, waardoor de kosten oplopen. De klant vraagt om een adreswijziging bij de federale Dienst Inschrijving Voertuigen en meldt dat een medewerker daarbij erg onbehulpzaam was.
 - Klacht is niet ontvankelijk wat de adreswijziging in de database van de DIV betreft (geen gemeentelijke bevoegdheid), en is ongegrond wat de 'onbehulpzaamheid' tijdens het telefoongesprek betreft. De gemeente had de adreswijziging correct doorgevoerd, waarna de aanpassing in de databank van de DIV normaal gezien automatisch gebeurt. De gemeente kan daarin geen verdere stappen ondernemen, klanten kunnen wel zelf contact nemen met de DIV. Dit werd in het telefonische gesprek meermaals toegelicht door de medewerker van burgerzaken, maar de klant bleef aanhalen dat ze ergens andere informatie had gelezen en reageerde agressief. De medewerker heeft het nodige gedaan om de correcte informatie te geven en bewaakte daarbij kordaat haar grenzen toen de klant zich agressief opstelde.
- 8. Klacht over onvoldoende hulp door de sociale dienst bij het vinden van een sociale woning, waardoor de klant dakloos geworden is. Hij meent recht te hebben op versnelde toewijzing en vraagt daarin snelle hulp.
 - Klacht is deels gegrond. De dienst heeft geen fouten gemaakt in het dossier voor een sociale woning. De cliënt werd geholpen door verschillende medewerkers, maar komt niet in aanmerking voor versnelde toewijzing en kreeg daarover ook al toelichting. De communicatie tijdens de behandeling was waarschijnlijk niet op maat van de klant. Het hoofd van de cluster heeft de informatie en voorwaarden verder verduidelijkt.
- 9. Klacht over het uitblijven van antwoord op herhaalde vragen over de thuisbewaring van een urne. De klant (uitvaartbedrijf) stuurde 4 e-mails die onbeantwoord bleven, telefoneerde dan en zou de dag nadien antwoord krijgen, wat echter niet gebeurde.
 - Klacht is gegrond. Het is onduidelijk waarom de vraag zo lang is blijven liggen en antwoord uitbleef. In die periode was het erg druk op de dienst burgerzaken, met verkiezingen en afwezigheden wegens ziekte. De vraag werd na de klacht wel meteen behandeld.
- 10. Klacht over het feit de gemeente een verkeersbord op de grond van de klant heeft geplaatst. Hij vraagt om het zo snel mogelijk te verplaatsen naar het openbaar domein.
 - Klacht is gegrond. Het verkeersbord werd verplaatst.
- 11. Klacht van een fotograaf over pasfoto's die hij aflevert aan zijn klanten, maar die niet aanvaard worden door de dienst burgerzaken. Hij wil op de hoogte gebracht worden als het lokaal bestuur beslist om zijn foto's, die aan de voorschriften voldoen, niet meer aanvaardt omdat gestart werd met 'live enrollment', waarbij in het gemeentehuis foto's worden gemaakt door de medewerker van het lokaal bestuur.

- Klacht is deels gegrond. ‘Live enrollment’ wordt op termijn een verplichting voor internationale paspoorten en is ook beschikbaar voor identiteitskaarten. Het lokaal bestuur koos er in het kader van dienstverlening aan de burgers dan ook voor om de technologie in te zetten. Klanten mogen voorlopig echter ook nog steeds eigen foto’s meebrengen. Dat staat op de website duidelijk vermeld, met de expliciete mogelijkheid om zich daarvoor tot een lokale beroepsfotograaf te wenden. De werkwijze is dus niet veranderd sinds het voorgaande contact tussen het lokaal bestuur en de fotograaf.
 - Bij het bezoek van de klanten die in deze klacht vermeld werden, was er echter een technische storing aan de scanner. Daarom werden van hen foto’s genomen via het systeem van de ‘live enrollment’. De aanvragen konden dus zonder meerkost afgehandeld worden, maar de klanten beoordelen de foto’s als minder mooi dan die van de fotograaf.
12. Klacht over de inleverbus van de bibliotheek, die zowel tijdens het weekend van Allerheiligen als het weekend van Wapenstilstand gesloten was. Op de website van het lokaal bestuur was daarover geen aankondiging te vinden.
- Klacht is deels gegrond. Het is praktisch niet haalbaar de inleverbus permanent open te houden vanwege de beperkte capaciteit en het risico op beschadiging van boeken. De bibliotheek communiceert sluitingsdagen op verschillende manieren, maar niet op de website www.beerse.be. De uitleentermijnen worden bovendien aangepast om te voorkomen dat boeken op sluitingsdagen moeten worden ingeleverd.
13. Klacht over een boete naar aanleiding van de verkiezingen. De klant meldt opgeroepen te zijn als bijzitter. Hij kon echter een medisch attest voorleggen, waarop de dienst burgerzaken liet weten hem inderdaad officieel te zullen verontschuldigen. De klant krijgt nu echter toch een boete van het parket, omdat hij niet is komen opdagen.
- Klacht is gegrond. De dienst heeft een fout gemaakt met de verontschuldiging van de klant. Het diensthoofd nam contact met het parket en bezorgde de klant een e-mail die zou moeten volstaan om de boete kwijtgescholden te krijgen.
14. Klacht over de communicatie aan bewoners die betrokken zijn bij een hernummering van een straat. De brief is onduidelijk en de communicatie komt heel laat, waardoor de hernummering al snel ingaat. De klant vraagt meer begeleiding of een leidraad bij het regelen van de formaliteiten. Ze moet bovendien kosten maken en vraagt aan het lokaal bestuur om daarin tussen te komen.
- Klacht is gegrond. De informatie in de brief is verwarrend en onvoldoende duidelijk. De hernummering was inderdaad al langer bekend, maar mocht niet plaatsvinden in de periode tussen het opmaken van de kieslijst en de verkiezingen zelf. Snellere communicatie over een hernummering die pas later ingaat kan voor verwarring zorgen, maar zou hier toch op zijn plaats zijn. De brief wordt herschreven, aangevuld en voorzien van een leidraad. In het afsprakensysteem van de dienst burgerzaken wordt een extra mogelijkheid ‘adreswijziging’ toegevoegd als hernummeringen plaatsvinden.
 - De concrete vragen van de klant werden intussen beantwoord.
 - Er wordt – net als bij eerdere hernummeringen – niet ingegaan op de vraag voor financiële tegemoetkoming.

2.3.2 Trajecten met de Vlaamse Ombudsdienst

1 klacht werd door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld in tweede lijn:

- Klacht 4 (zie 2.3.1) werd door de klant doorgestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst.
 - De Ombudsdienst volgt de conclusie van het lokaal bestuur: het ging in dit geval niet om een onredelijk lange behandelingstijd. *“De burger mag van de overheid behoorlijke dienstverlening verwachten, maar de overheid mag ook verwachten dat een burger bij te voorziene administratieve vragen, zijn voorzorgen neemt.”*

- Tegelijkertijd geeft de Ombudsdienst aan dat lokale besturen in aanloop naar drukkerie vakantieperiodes best voldoende afspraakmogelijkheden voorzien en burgers er via verschillende communicatiekanalen op wijzen tijdig hun aanvraag te doen.

De Vlaamse Ombudsdienst staat volgens het samenwerkingsmodel enkel in voor behandeling in tweede lijn en bemiddeling. Soms ontvangen zij ook klachten of meldingen in eerste lijn. Dat was in 2024 niet het geval.

Wat bemiddeling betreft, werd 1 zaak die door een burger gemeld werd, in overweging genomen:

- In een dossier rond onbewoonbaarheid en een onvergunde aanpassing naar een meergezinswoning zou de gemeente weigeren te willen vaststellen dat de woning intussen aan de normen voldoet.
 - De Vlaamse Ombudsdienst vraagt de nodige informatie op bij het lokaal bestuur, merkt op dat het Vlaamse Agentschap Wonen heeft vastgesteld dat de opgelegde herstellvordering nog niet is uitgevoerd, en besluit dat bemiddeling in dit dossier geen meerwaarde zou hebben.

Er werden in 2024 dan ook geen bemiddelingstrajecten opgestart door de Vlaamse Ombudsdienst.

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

In 2024 werden geen klachten ingediend.

3 Verbetervoorstellen en werkpunten

Na 2023, toen slechts 2 klachten werden geregistreerd, zetten we in 2024 extra in **op bekendmaking van de klachtenprocedure** binnen onze organisatie. Om aan de slag te kunnen gaan met opmerkingen van onze klanten moeten zij die natuurlijk enerzijds kenbaar maken, en anderzijds moeten onze medewerkers ook weten wat ze daarmee dan moeten doen zodat klachten op de juiste manier geregistreerd en behandeld worden. In 2024 steeg het aantal geregistreerde klachten weer naar 14 (in 2022: 16). Het is uiteraard moeilijk te zeggen of dat komt door meer ontevreden klanten, of door een betere registratie.

Het valt alvast op dat 8 van de 14 klachten betrekking hebben op de **dienst burgerzaken** (4, 5, 6, 7, 9, 11, 13, 14). Uiteraard is dat een dienst die erg veel klantencontacten heeft, maar er blijkt toch meer aan de hand. Uit de behandeling van verschillende klachten blijkt dat drukte op de dienst regelmatig aan de basis ligt, waardoor de correcte dienstverlening niet altijd gegarandeerd kon worden. De periodes waarin de klachten binnenkwamen, waren inderdaad erg druk, met afwezige medewerkers en met veel extra werk door de organisatie van twee verkiezingen (in juni en in oktober). Er werd in die periodes geprobeerd om de afwezigheden op te vangen door de inzet van extra personeel, maar dat lukt niet altijd meteen of heeft ook niet meteen het gewenste effect. Wat de verkiezingen betreft, bekijkt de organisatie een volgende keer op voorhand hoe die extra belasting op de dienst burgerzaken het beste opgevangen wordt, bijvoorbeeld door tijdelijk taken in de organisatie te verschuiven.

In klacht 6 komt de opmerking naar voren dat klanten lang moeten wachten om **telefonisch** geholpen te worden. In de loop van 2024 zijn er al stappen gezet om te werken naar een centraal onthaal. Dat wordt – in afwachting van het nieuwe gebouw – in het sociaal huis georganiseerd, omdat daar door verschuivingen van taken capaciteit is om extra onthaaltaken op te nemen. Het onthaal van het sociaal huis springt nu soms al bij om het telefonische onthaal over te nemen, maar het is de bedoeling om dat in de loop van 2025 nog verder uit te werken. Het centrale telefoonnummer van het lokaal bestuur komt dan niet meer uit bij de frontoffice-medewerker van burgerzaken, maar bij het onthaalteam. Dat zou de telefonische belasting van de medewerkers burgerzaken moeten verlichten.

In twee klachten komt de opmerking dat het – naar aanvoelen van de klant – te lang duurt voor men kan langskomen op **afspraak** (4, 5). Hoewel dit slechts een kleine fractie is van het aantal ingeplande afspraken en de Vlaamse Ombudsdienst bij klacht 4 oordeelde dat de wachttijd niet onredelijk lang is, loont het de moeite om toch aan de slag te gaan met het werken op afspraak. In het bestuursakkoord van de nieuwe coalitie is ook opgenomen dat zij willen kijken waar naast vaste afspraken ook uiten van vrije toegang kunnen worden voorzien. Evalueren hoe klanten het werken op afspraak ervaren, maakt dus best onderdeel uit van de klantenbevraging waarmee de onthaalmedewerkers aan de slag willen gaan. Op die manier wordt de toekomstige werkwijze gebaseerd op meer gegevens dan enkel de twee klachten in dit rapport.

Twee klachten (5 en 12) gaan over het **aankondigen van sluitingsdagen**. In klacht 5 was er een uitzonderlijke sluitingsdag van de dienst burgerzaken waarvan een klant niet op de hoogte was, in klacht 12 ging het over de sluitingsdagen van de inleverbus van de bibliotheek. Als op afspraak gewerkt wordt, is het relatief eenvoudig om die dag geen afspraken in te plannen, of de geplande afspraken bij uitzonderlijke gevallen te herplannen. Bij dienstverlening zonder afspraak is dat natuurlijk moeilijker. Een aankondiging ter plaatse en op het webportaal van de bibliotheek lijkt alvast logisch voor de inleverbus, maar anderzijds zou alle informatie ook te vinden moeten zijn op de website www.beerse.be. Daar is immers een item 'contact en openingsuren' voorzien per dienst. We vragen onze dienst communicatie om samen met de andere diensten een werkwijze uit te werken waarbij sluitingsdagen van dienstverlening eenvormig gecommuniceerd worden.

De belangrijkste werkpunten rond **klachtenbehandeling in 2025** zijn:

- In 2025 werken de onthaalmedewerkers een klantenbevraging uit, waarbij we peilen naar de tevredenheid over de dienstverlening in de front- en midoffice van het lokaalbestuur. We besteden daarbij aandacht aan de tevredenheid over bereikbaarheid via telefoon en de periode waarbinnen een

afspraken gemaakt kan worden. We gebruiken de resultaten om onze dienstverlening waar nodig bij te sturen.

- De dienst burgerzaken werkt samen met de dienst communicatie een nieuwe brief en leidraad uit die gebruikt wordt bij adreswijzigingen.
- De dienst communicatie werkt samen met de andere diensten een werkwijze uit waarbij sluitingsdagen van dienstverlening eenvormig gecommuniceerd worden.

Klachtenmeldpunt

Rapportering

2024

Stad en OCMW Bilzen-Hoeselt

Klachtencoördinator Anke Van Severen

klachtenmeldpunt@bilzenhoeselt.be

Deken Paquayplein 1, 3740 Bilzen-Hoeselt

089 39 74 00 • info@bilzenhoeselt.be

bilzenhoeselt.be





INHOUD

Algemeen	4
Aantal binnengekomen klachten en hun afhandeling	4
Bilzen	4
Hoeselt.....	12
Thema's klachten	12
Rechtstreekse communicatie met politiek.....	14
Fusie	14
Besluit.....	15



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 e-mailadres 'klachtenmeldpunt@bilzen.be' en een online webformulier aangemaakt dat terug te vinden was via <https://www.bilzen.be/klachten>.

Sedert 1 januari 2025 kan men voor klachtenbehandeling terecht op het nieuwe e-mailadres klachtenmeldpunt@bilzenhoeselt.be en het online webformulier is eveneens op de nieuwe website terug te vinden via <https://www.bilzenhoeselt.be/klachten>. Alle klachten die binnenkomen op het oude e-mailadres worden gedurende het eerste half jaar automatisch doorgestuurd naar het nieuwe adres.

Aantal binnengekomen klachten en hun afhandeling

Bilzen

In 2024 werden er in totaal 35 klachten geregistreerd. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar (in 2023 waren dit er 21). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het online klachtenformulier meer bekendheid geniet en dat burgers aldus sneller de weg vinden naar de stad, of althans dat meer klachten op die manier officieel geregistreerd worden.

Met betrekking tot de binnengekomen klachten stellen wij immers vast dat het online klachtenformulier de meest populaire manier is 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 aanzienlijk deel strikt genomen geen betrekking heeft op dienstverlening van de stad zelf. Deze klachten worden wel geregistreerd, doch vervolgens meestal onontvankelijk verklaard.

Van de 35 klachtendossiers werden er dit jaar 14 onontvankelijk verklaard.

ONONTVANKELIJKE KLACHTEN

- Een eerste klacht ging over het gebruik van persoonlijke documenten door een medewerker van de stad Bilzen. Nadat bijkomende informatie werd opgevraagd bij de klager en bij de betrokken medewerker van de stad, bleek dat het niet de medewerker zelf maar haar raadsman via de geëigende procedure bepaalde documenten had opgevraagd in het kader van een lopende procedure. Gezien alles volgens de gewone procedure was verlopen, had de klacht niets te maken met de dienstverlening van de stad Bilzen of met het personeel van de stad. De klacht werd bijgevolg onontvankelijk verklaard. Deze informatie werd schriftelijk aan de klager meegedeeld.
- Een tweede klacht ging over een parkeerboete. Aangezien het parkeerbeleid beheerd wordt door een private onderneming en niet door de stad Bilzen was ook deze klacht onontvankelijk. De klager werd hiervan op de hoogte gesteld. Verder deelden wij aan de klager mee dat hij de mogelijkheid heeft om zich rechtstreeks te richten tot de beheerder via het webformulier van het bedrijf, waarvan de link aan de klager werd bezorgd.
- Een volgende klacht had betrekking op een psychiatrisch verpleegkundige in voorziening voor beschut wonen. Naar aanleiding van deze klacht werd contact opgenomen met de verantwoordelijke van het Sociaal Huis. De klacht werd vervolgens doorgestuurd naar de verantwoordelijke van de betrokken voorziening voor beschut wonen, die de klacht verder behandeld heeft. Hier betrof het aldus geen klacht over de dienstverlening van de stad Bilzen zodat ook deze klacht onontvankelijk was.
- Een andere onontvankelijke klacht handelde over het niet uitvoeren van een stukje gracht achteraan het perceel van de klager. De klacht werd overgemaakt aan de verzekeringsmaatschappij aangezien het hier een verzekeringstechnisch probleem bleek te zijn. In dit dossier heeft echter nog heel wat mailverkeer met de klager plaatsgevonden waarbij tevens de Vlaamse Ombudsdienst betrokken werd. Er volgde uiteindelijk een plaatsbezoek waarna het verzekeringsdossier beëindigd werd en de gevraagde werken ook werden uitgevoerd.
- Nog een klacht betrof de toestand van de klinkers ter hoogte van de woning van de klager naar aanleiding van infrastructuurwerken. Nadat onze diensten ter plaatse zijn geweest, werd duidelijk dat het ging om werken uitgevoerd in opdracht van een watermaatschappij. Bijgevolg



werd de toezichter van de watermaatschappij op de hoogte gebracht. De toezichter ging samen met de betrokken aannemer langskomen om de situatie te bekijken. Aangezien het hier niet ging over werken uitgevoerd in opdracht van de stad Bilzen, was deze klacht eveneens onontvankelijk.

- Een volgende onontvankelijke klacht ging over de staat van een appartementsgebouw in Bilzen. Er was volgens de klager in het appartementsgebouw waar hij recent zijn intrek had genomen sprake van zwaar drugsgebruik waardoor de klager zich onveilig voelde. Het pand in kwestie was evenwel geen eigendom van de stad Bilzen maar wel van een sociale huisvestingsmaatschappij. De dienst Wonen van de stad deed het nodige om de klacht aan te kaarten bij de sociale huisvestingsmaatschappij tijdens het eerstvolgende overleg. Dit werd ook zo meegedeeld aan de klager.
- Wij ontvingen tevens een klacht met betrekking tot de oversteek aan een drukke straat en de gevaarlijke verkeerssituatie die aldaar zou bestaan. De klacht handelde evenwel over een gewestweg. Aangezien het beheer van een gewestweg onder de verantwoordelijkheid valt van de bevoegde instantie van het Vlaams Gewest en niet van de stad Bilzen, werd de klacht onontvankelijk verklaard. Aan de klager werd echter meegedeeld dat zijn vraag zou worden meegenomen door de dienst mobiliteit van de stad naar het eerstvolgende overleg met de betrokken instantie van het Vlaams Gewest. Wat betreft de snelheid ter plaatse, kreeg de klager objectieve informatie mee over de laatste uitgevoerde metingen en werd hij in kennis gesteld dat er iets verderop een zebepad is waar hij veilig kan oversteken. Verder werd het advies gegeven aan de klager om gevaarlijk rijgedrag van bepaalde bestuurders aan de lokale politie te melden zodat zij deze situatie eveneens kan opvolgen.
- Wij ontvingen ook een klacht over de parkeerplaats autodelen. Dienaangaande werd contact opgenomen met de dienst mobiliteit die bekend is met het probleem. Aangezien de private onderneming verantwoordelijk is voor het autodelen, werd de klacht opgenomen met deze firma.
- Een andere klacht had betrekking op het onderhoud van een braakliggend terrein. Uit onderzoek bleek echter dat het terrein geen eigendom was van de stad Bilzen en dat de klacht aldus onontvankelijk was. Er werd wel het advies gegeven aan de klager om zich rechtstreeks tot de eigenaar van het perceel te richten.
- Geluidshinder door een windmolen maakte het voorwerp uit van een volgende klacht. Het ging hier om een onontvankelijke klacht aangezien de stad Bilzen geen zeggenschap heeft over deze windmolen. Deze klacht werd daarom overgemaakt aan de bevoegde instantie.
- Er kwam ook een klacht binnen omtrent het gebrek aan communicatie bij het uitvoeren van werken. De klager ondervond heel wat last omdat de aannemer van de werken zonder enige voorafgaande verwittiging haar oprit had geblokkeerd en de stroom had afgesloten. Na onderzoek bleek het te gaan om werken in opdracht van een netbeheerder. We hebben dit aan de klager meegedeeld, de klacht doorgegeven aan zowel de betrokken netbeheerder als de

betrokken aannemer en de klager de raad gegeven om zich ook rechtstreeks tot de netbeheerder te richten.

- Een volgende klacht ging over de centrumversterkende bijdrage. Voorafgaand aan de klacht had de klager tegen deze belasting reeds bezwaar ingediend. Dit bezwaar werd evenwel na de gebruikelijke procedure ongegrond verklaard door het college van burgemeester en schepenen. De klager werd hiervan in kennis gesteld met de mededeling dat hij over een beroepsmogelijkheid beschikt bij de rechtbank van eerste aanleg. In het kader van de klachtenprocedure kon dan ook niet verder op de klacht worden ingegaan en kreeg de klager nogmaals informatie over de reden van de afwijzing van zijn bezwaar en de mogelijkheid om hiertegen in beroep te gaan.
- Rook afkomstig van burens was het voorwerp van een volgende klacht. Aangezien privé-geschillen zoals burenhinder niet behoren tot de bevoegdheid van de stad, werd aan de klager het advies gegeven zich te wenden tot de vrederechter, indien de hinder zou blijven aanhouden.
- De laatste onontvankelijke klacht handelde over een parkeergarage. De klager maakte melding van een gladde vloer in een parkeergarage. Het beheer van deze garage ligt echter bij een private onderneming en niet bij de stad Bilzen. Dit werd aan de klager meegedeeld met de toevoeging dat wij het nodige deden om de klacht over te maken aan de betrokken firma.

Zoals uit bovenstaand overzicht blijkt, trachten wij, ondanks de onontvankelijkheid van de klachten, steeds een bemiddelende rol op te nemen en de burger een – hopelijk – afdoend antwoord te bezorgen of minstens de burger correct door te verwijzen zodat zijn klacht wel ten gronde kan worden behandeld.

Van de overige 21 dossiers werden er 7 ongegrond, 12 gegrond en 2 gedeeltelijk gegrond verklaard.

ONGEGRONDE KLACHTEN

- Een eerste ongegronde klacht ging over het afsluiten van een weg die vaak als sluiptweg gebruikt wordt. Het betrof hier echter een weg die loopt door een natuurgebied. Er werd inderdaad beslist om deze weg te knippen voor het gemotoriseerd verkeer aangezien dit verkeer aldaar niet toegelaten is. Dit werd vóór de knip ook al aangeduid door een bord houdende een doorgangsverbod. Omdat dit verbod evenwel niet werd nageleefd, besliste de stad om fysieke maatregelen te nemen om de doorgang te verhinderen. Dit werd aan de klager meegedeeld met de nodige informatie over de alternatieve routes die hij kan nemen. Ondanks het feit dat deze klacht strikt genomen over een gevoerd beleid handelt en dus niet onder de toepassing van het klachtenreglement valt, vonden wij het toch opportuun deze te behandelen aangezien de klager erg misnoegd bleek en wij het aangewezen vonden hem op deze manier een forum te geven waarin hij gehoord werd.



- 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 handelde een klacht over de moeilijke samenwerking met een bepaalde sociaal assistent. Na onderzoek bleek het te gaan om een klacht die al bekend was bij de bevoegde dienst. De coördinator van deze dienst had reeds tijdens een telefonisch onderhoud met de klager uitgelegd dat niet kon worden ingegaan op de vraag om een andere maatschappelijk assistent toegewezen te krijgen. Er werden tijdens dit telefonisch contact ook afspraken gemaakt die evenwel niet door de klager werden nageleefd waardoor het budgetbeheer werd beëindigd. De klacht werd dan ook als afgesloten beschouwd.
- Een ander vaak terugkerend thema zijn de retributiebonnen voor fout parkeren en de signalisatie van verkeersborden inzake parkeren. Voor wat betreft de retributiebon zelf had de klager zich terecht gericht tot de private onderneming die verantwoordelijk is voor het parkeerbeheer en het uitschrijven van retributiebonnen. Voor wat betreft de signalisatie werd de klager erop gewezen dat op alle invalswegen van Bilzen zoneborden zijn aangebracht. Op de bewuste plaats waar de klager een retributiebon had ontvangen, werd daarenboven door middel van zowel een extra bord als een markering op het wegdek aangegeven dat het ging om een blauwe zone waar men verplicht is de parkeerschijf te leggen. De klacht van betrokkene was aldus ongegrond.
- Een andere klacht bleek tweeledig: enerzijds klaagde men over een boom op het openbaar domein die over een huis zou hangen en voor hinder zou zorgen, anderzijds stelde de klager dat niet gereageerd werd op eerdere meldingen hierover. Voor wat betreft dit laatste aspect hebben wij via onze kanalen nooit meldingen hierover ontvangen. Wij hebben dit ook meegedeeld aan de klager en hem op de hoogte gebracht van de manier waarop een melding kan gedaan worden via het systeem.
Betreffende de klacht over de boom is de milieuambtenaar ter plaatse geweest. Hij stelde vast dat de boom niet boven de nok van de woning uitkwam en er geen overmatige hinder kon worden waargenomen. Aan de klager werd duidelijk gemaakt dat niet kon worden ingegaan op diens vraag om de boom te verwijderen omdat dit enkel mogelijk is wanneer er bijzondere omstandigheden aanwezig zijn, wat hier niet het geval was. Ook het snoeien van de boom was onmogelijk omdat dit enkel zou leiden tot een wildgroei wat de omvang van de boom alleen maar zou doen toenemen. Beide klachten werden om deze redenen ongegrond verklaard.
- Er kwam ook een klacht binnen over de terugbetalingstermijn van de kosten na annulatie van de groene wagentjes. De klager vond deze terugbetalingstermijn onredelijk lang en vroeg zich af hoe dit te verantwoorden was. Aan de klager werd meegedeeld dat dit te maken had met een aantal achterliggende processen die moeten worden uitgevoerd bij de financiële dienst van het AGB. Nadat de klager meer uitleg vroeg omtrent deze achterliggende processen, nam de betrokken dienst telefonisch contact op met de klager om dit uit te klaren.
- Via de Vlaamse Ombudsdienst ontvingen wij een klacht van een bewoner die bezorgd was over de snelheid waarmee gereden wordt in het centrum van Bilzen. We hebben aan de klager laten weten dat de werken die op dat ogenblik ter plaatse uitgevoerd werden tot doel hebben om

een snelheidsverlaging te realiseren. Er werd uitgelegd dat een evaluatie van de aangepaste verkeerssituatie aldaar zal worden uitgevoerd maar dat dit standaard gebeurt 12 maanden na de aanpassingswerken om zo een realistisch beeld te krijgen van het nieuwe verkeersgedrag.

- Een klacht in verband met de activiteiten op een festivalterrein werd ongegrond verklaard. Wij deelden aan de klager mee dat de door de stad gekende en toegelaten activiteiten als passend werden beoordeeld. Wel hebben we de klager laten weten dat we de eigenaar van de site zullen aanspreken en wijzen op de beperkingen die gepaard gaan met de georganiseerde activiteiten. Ook werd aan de klager het advies gegeven om de politie te verwittigen zodat er objectieve vaststellingen kunnen gedaan worden van eventuele overlast. Tot slot gingen wij in op de vraag van de klager om in kennis gesteld te worden van de vergunningen die voor bepaalde activiteiten werden afgeleverd.

(GEDEELTELIJK) GEGRONDE KLACHTEN

- Er werd via de Vlaamse Ombudsdienst een drieledige klacht ingediend. Ten eerste ging het om overlast door de overhangende takken en bladval afkomstig van een Amerikaanse eik. Ten tweede had de klager een vraag inzake het onderhoud van bepaalde gemeentewegen. De derde klacht had betrekking op het gebrek aan reactie van de stad op de eerder gedane meldingen aan de stad. Wat dit laatste betreft had de stad de e-mail van de klager, gelet op de inhoud ervan, behandeld als een melding, veeleer dan als een klacht. Dit wil zeggen dat de bevoegde diensten hiervan in kennis werden gesteld en dat zij zich ter plaatse zijn gaan vergewissen van de toestand. Als gevolg daarvan werd zowel de overlast van de boom als het onderhoud van de wegen door de bevoegde dienst met de klager besproken. Ondanks de directe acties van de bevoegde diensten heeft de klager zich gericht tot de Vlaamse Ombudsdienst, waar dezelfde klachten werden geuit. Daarop hebben wij de klager schriftelijk in kennis gesteld van de eerdere bevindingen van onze diensten.
Voor wat betreft de eerste klacht in verband met de Amerikaanse eik had de milieuambtenaar vastgesteld dat de boom op privé-eigendom stond en kon de stad hieraan bijgevolg niets ondernemen. Deze klacht is aldus onontvankelijk.
Betreffende de tweede klacht werd nogmaals aan de klager meegedeeld dat de betrokken wegen zullen worden hersteld van zodra de weersomstandigheden dit toelaten. Deze laatste klacht was dus gedeeltelijk gegrond.
- Een andere klacht werd rechtstreeks via e-mail overgemaakt aan de sportdienst en ging over het gedrag van een begeleider ten aanzien van het zoontje van de klager tijdens het sportkamp van de stad. Aan de klager werd meegedeeld dat de verantwoordelijke van de sportdienst de betrokken begeleider heeft aangesproken op zijn onaanvaardbaar gedrag. Hierbij werd duidelijk gemaakt dat de begeleider de feiten erkende en dat hij zeker beseftte dat hij wellicht te hard had gereageerd op het kind. De inhoud van het gesprek werd door de verantwoordelijke van de sportdienst telefonisch toegelicht aan de klager.

- Een volgende klacht betrof de sluitingsuren van de keuken van de cafetaria van het zwembad. De uitbating van de cafetaria werd door de stad in concessie gegeven aan derden. Hierbij werden echter duidelijke afspraken gemaakt omtrent de openingsuren van de cafetaria, namelijk dat de keuken geopend moet zijn tot minstens een half uur voor sluitingstijd. De stad nam dan ook contact op met de uitbater om hem te herinneren aan deze afspraak. De klacht werd bijgevolg gegrond verklaard.
- Wij ontvingen een klacht met betrekking tot de dienstverlening van het toeristisch onthaalcentrum. De klacht werd gegrond verklaard en er werd beslist om – per uitzondering – tot terugbetaling aan de klager over te gaan gelet op de wel zeer ongelukkige samenloop van omstandigheden (leke band van een huurfiets in combinatie met beperkte huurperiode van een elektrisch wagentje). Wel werd naar de klager toe benadrukt dat de betrokken medewerkers de vastgelegde procedure in eerste instantie op een correcte wijze hebben toegepast.
- Er werd ook een klacht overgemaakt over de watertemperatuur in het zwembad. Deze klacht werd gegrond verklaard. De verantwoordelijke van de sportdienst legde aan de klager uit dat het peuterbad niet apart kan worden aangestuurd qua temperatuur en dat dit bad ook sneller afkoelt dan de andere baden. Niettemin gaf hij aan de klager mee dat de sportdienst zal bekijken in hoeverre een kleine verhoging van de temperatuur wenselijk zou zijn.
- Een andere klacht handelde enerzijds over twee rotte bomen en anderzijds over het feit dat niet werd gereageerd op eerdere meldingen hierover. De klacht over de bomen werd gegrond verklaard. De stad deed het nodige om de noodzakelijk werken uit te voeren. In het klachtensysteem werden geen eerdere meldingen teruggevonden.
- De verplichte consumptie op het terras van een speeltuin maakte het voorwerp uit van een andere klacht. Deze klacht werd deels gegrond verklaard. De stad liet aan de klager weten dat de houding van de uitbater van de speeltuin niet correct was en dat de stad hem hierover zou aanspreken. Verder werd meegedeeld dat dit ook formeel zal worden opgenomen in de nieuwe overeenkomst met de uitbater. De klager werd ook op de hoogte gesteld dat aldaar binnenkort nieuwe zit- en picknickbanken zullen worden geplaatst, waar evenmin sprake zal zijn van een verplichte consumptie.
- Verder bereikte ons een klacht in verband met de staat van het wegdek op een gemeenteweg. Deze klacht werd na onderzoek ter plaatse gegrond verklaard. Aan de klager werd meegedeeld dat lokale herstellingen het probleem echter niet kunnen oplossen en dat de aanpak van het wegdek deel zal uitmaken van een groter geheel.
- Via het algemeen e-mailadres van de stad ontvingen wij een klacht over een bezoek aan het zwembad en met name over een familie waarvan de kinderen onbeschoft en agressief waren waardoor zij de rust en veiligheid van de andere gasten verstoorden. De klager werd in kennis gesteld van het feit dat, kort nadat hij het zwembad verlaten had, het personeel de politie had verwittigd. De politie heeft vervolgens de betrokken familie ondervraagd en hun gegevens

genoteerd. Verder diende de familie het zwembad ook onmiddellijk te verlaten. De klacht werd aldus gegrond verklaard. In dit geval hebben wij de klager een compensatie in de vorm van een tienbeurtenkaart voor ons funbad aangeboden.

- Een volgende klacht ging over de huur van een e-bike. De klager had een e-bike gereserveerd maar bij aankomst bleek het magazijn gesloten te zijn. We hebben aan de klager onze excuses aangeboden voor het misverstand en het feit dat er ter plaatse niemand aanwezig was om de klager verder te helpen en de situatie voor hem op te lossen. Verder hebben we de onkosten van de klager terugbetaald. De coördinator van de bevoegde dienst van de stad heeft het voorval ook rechtstreeks besproken met de klager. Deze klacht werd bijgevolg gegrond verklaard.
- Een andere klacht betrof het verplaatsen van bloembakken in een autovrije straat. Wij deden navraag bij de bevoegde dienst. Deze dienst deed het nodige om op korte termijn de bloembakken terug op de voorziene plaats te zetten. Deze klacht werd gegrond verklaard.
- Er werd tweemaal een klacht ingediend in verband met de infrastructuur van het seniorenhuis en meer bepaald de versleten tafels en de defecte lift aldaar. Deze klachten werden gegrond verklaard. Aangaande de lift werd aan de klager meegedeeld dat een offerte gevraagd werd bij twee herstellende partijen en dat na ontvangst hiervan tot herstelling zal worden overgegaan. Wat betreft de tafels ging de technische dienst tot herstelling overgaan en tot vervanging als het een onherstelbare tafel bleek te gaan.
- Een klager deed melding van een plas olie op een gemeenteweg. Deze klacht werd gegrond verklaard. De bevoegde dienst kwam ter plaatse en stelde vast het ging om sluikstorten met een ton olie. De ton werd weggehaald en de weg werd proper gemaakt door de brandweer. De gegevens van de sluikstorter werden aan de politie overgemaakt. We gaven de klager het advies om zijn verzekering te verwittigen en de politie te contacteren indien hij door de olieplas schade heeft geleden.
- Een volgende klacht had betrekking op het gebruik van een foto voor een zwembadadvertentie zonder toestemming. Deze klacht werd gegrond verklaard. Als stad ondernamen we onmiddellijk actie en hebben we de bewuste advertentie stopgezet en de betreffende foto uit onze databank verwijderd. Op de aanvullende vraag van de klager om een compensatie te verkrijgen werd niet ingegaan.
Wel geven we hier mee dat deze klacht niet enkel via ons klachtenmeldpunt werd geregistreerd, doch eveneens in ons incidentenregister in het kader van informatieveiligheid. De DPO van stad Bilzen werd om deze reden ook in dit dossier betrokken en heeft de klager eveneens een rechtstreeks antwoord bezorgd. De gehanteerde werkwijze was in dit geval dat er steeds mondeling om toestemming gevraagd werd voor het nemen van foto's. Dit kon echter niet worden aangetoond.
Als werkpunt uit deze klacht nemen we aldus mee dat onze diensten steeds om een schriftelijke toestemming moeten vragen bij het nemen van foto's voor later promotioneel gebruik.

Hoeselt

Omwillen van de fusie tussen Bilzen en Hoeselt op 01.01.2025 zal hierna ook al een kort overzicht worden gegeven van de klachten die in 2024 in Hoeselt werden opgenomen in het klachtenregister. Dit zal ons in staat stellen om in 2025 een correcte vergelijking te maken tussen enerzijds de totale klachten in 2025 in de fusiestad Bilzen-Hoeselt en anderzijds de afzonderlijke klachten die in 2024 in Bilzen en in Hoeselt werden geregistreerd.

In 2024 werden in Hoeselt 14 klachten geregistreerd, ten opzichte van 11 in 2023, wat een lichte stijging betekent. Van deze 14 klachten waren er 3 onontvankelijk, 3 ongegrond en 8 (gedeeltelijk) gegrond.

Wat betreft de thema's van deze klachten stellen we vast dat 6 van de 8 gegronde klachten over hetzelfde onderwerp handelen. Het gaat hier namelijk om 6 buurtbewoners die, elk apart, quasi identieke klachten hadden ingediend over de toestand van de weg in hun buurt. Voor het overige werd hier ook een klacht ingediend inzake een burengeschil, hetgeen in feite onontvankelijk was en werd er ook een aantal keer een klacht ingediend die voor een andere instantie bedoeld was. De gemeente Hoeselt heeft hier dan dezelfde reflex gehanteerd als de stad Bilzen, namelijk de klachten doorsturen naar de bevoegde instantie en de klager hiervan op de hoogte brengen. Tenslotte werd er ook inzake geluidshinder tijdens een evenement een klacht ingediend.

Samenvattend zijn de thema's van de klachten aldus zeer gelijklopend met die van Bilzen.

Thema's klachten

Bijna 5 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, al bleef dit in 2024 beperkt tot 1 klacht. 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 of een stopzetting van de budgetbegeleiding. 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 bezoek ter plaatse door de bevoegde dienst.



Er zijn dit jaar ook een aantal klachten die betrekking hebben op toerisme en vrije tijd. Het blijft belangrijk om met name in deze domeinen te zorgen voor een vlekkeloze dienstverlening naar de burgers en toeristen toe. Elke gegronde klacht hierover is er één te veel. In twee van deze dossiers werd daarom ook uitzonderlijk overgegaan tot het aanbieden van een compensatie/terugbetaling. Het is van groot belang voor het imago van Bilzen om elke toerist en burger die gebruik maakt van het toeristisch aanbod en vrijetijdsaanbod van de stad met een goed gevoel huiswaarts te laten keren. Het is dan ook zeker een werkpunt om deze dienstverlening te optimaliseren.

Wij ontvingen daarenboven enkele klachten betrekking hebbend op het verkeer, zowel het gedrag van bepaalde weggebruikers als (de wijzigingen aan) de verkeersinfrastructuur. Het is perfect begrijpelijk dat dit een regelmatig terugkerend thema is aangezien omzeggens elke burger op quasi dagelijkse basis zich in het verkeer begeeft. Wanneer wij een klacht hierover ontvangen, zullen we dan ook steeds aan de klager uitleggen welke initiatieven de stad genomen heeft of nog zal nemen en met welk doel. Verder geven wij ook steeds aan op welke wijze de genomen maatregelen zullen worden geëvalueerd. Uiteraard hebben burgers die zich in het verkeer begeven ook een eigen verantwoordelijkheid om zich aan de verkeersregels te houden. Het is voor de stad onmogelijk om elke overtreding te detecteren. Vandaar dat wij ook altijd het advies geven aan burgers om meldingen te doen aan de politie wanneer zij verkeersovertredingen vaststellen.

Anders dan in 2023 waren er in verhouding slechts een beperkt aantal klachten over (het gebrek aan) communicatie vanuit de stadsdiensten. Het is duidelijk dat onze inspanningen om duidelijker te communiceren naar de burgers toe, bijvoorbeeld in geval van omleidingen naar aanleiding van bepaalde evenementen, zijn vruchten hebben afgeworpen. Wij communiceren als stad over dergelijke evenementen, zelfs al is de stad zelf niet de organisator, via verschillende kanalen (sociale media, website, stedelijk infomagazine, parkeerverwijssysteem) met als doel een zo groot mogelijk publiek te bereiken.

Een drietal keren haalde een klager aan dat niet onmiddellijk reactie kwam op zijn eerdere klacht. Uit nader onderzoek bleek telkens echter dat er geen eerdere meldingen werden geregistreerd. Vermoedelijk had de klager via 'officieuze' kanalen zijn melding gedaan. In die gevallen geven we het advies aan de klager om elke klacht of melding via het online systeem in te dienen door het juiste webformulier in te vullen.

Het groot aantal onontvankelijke klachten (14 van de 35 klachten, ofwel 40 % van alle klachten) wijst erop dat burgers vaak niet weten tot wie zij zich precies moeten richten voor hun klacht en dat zij nogal snel terechtkomen bij de stad. Uiteraard is dit een tweesnijdend zwaard: enerzijds betekent dit dat de stad dicht bij de burger staat en een toegankelijk aanspreekpunt blijkt voor de burger, anderzijds leeft bij de burger wel vaak de perceptie dat de stad verantwoordelijk is voor bepaalde klachten terwijl dit in realiteit niet zo is. Dit toont nogmaals het belang aan van een goede communicatie over wie de inrichter is van een bepaald evenement of wie de opdrachtgever is van bepaalde infrastructuurwerken,.... In de eerste plaats is het aan de organisator, aannemer en in het algemeen elke externe entiteit om klaar en duidelijk aan te geven tot wie de burger zich moet richten in geval van klachten. Enkel op die manier kan het aantal onontvankelijke klachten bij de stad verminderen en zal de burger sneller door de juiste entiteit geholpen kunnen worden.



Rechtstreekse communicatie met politiek

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

Enerzijds gaan we er van uit dat een aantal 'klachten' in eerste instantie 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.

Dit geldt des te meer nu 2024 een verkiezingsjaar was. Naar alle waarschijnlijkheid heeft de verkiezingscampagne ervoor gezorgd dat tussen de lokale politici en de burger heel wat meer rechtstreekse communicatie heeft plaatsgevonden waardoor mogelijk, nog meer dan andere jaren, een deel van de klachten niet het registratiesysteem van de stad bereikt heeft.

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

Fusie

Reeds op 17 oktober 2023 werd 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.



Zoals hierboven reeds aangehaald, leidt de analyse van het klachtenregister van de gemeente Hoeselt alleszins tot de conclusie dat zij qua inhoud vaak met dezelfde thema's geconfronteerd 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 omtrent het ruimere proces van klachtenbehandeling. 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 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. Aangezien de fusie een feit is sedert 01.01.2025 verwachten we voor 2025 wel een stijging van het aantal klachten, al zetten wij alles op alles om dit te allen tijde te vermijden. Uiteindelijk heeft een fusie immers tot doel dat de burger er beter van wordt en dat moet in de praktijk ook voelbaar zijn voor de burgers.

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. In 2022 was er een verhoging die mogelijk te maken had 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. In 2023 bleef het aantal klachten stabiel met 21 klachten. Het afgelopen jaar steeg het aantal klachten aanzienlijk naar 35 waarvan 14 klachten onontvankelijk waren.

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

Daarenboven dient, zoals eerder aangehaald, 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 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 deel van de geregistreeerde klachten handelen over allerlei soorten hinder. Het gaat van geluidshinder en verkeershinder 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. Vaak gaat het immers om privé-geschillen tussen particulieren, waar de stad uiteraard niet in kan tussen.

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.

Dit geldt des te meer wanneer de klachten betrekking hebben op het toeristisch -en vrijetijdsaanbod van de stad. Toeristen en burgers mogen op dit vlak een vlekkeloze service verwachten van de stad gelet op de grote invloed hiervan op de reputatie van de stad Bilzen als een bruisende stad. Vandaar dat er dit jaar voor het eerst naar aanleiding van twee klachten in deze sector een compensatie/terugbetaling werd geboden aan de klager.

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 2024

Lokaal bestuur Boom

Een lokaal bestuur speelt een cruciale rol in het leven van zijn inwoners. Het streven naar een kwaliteitsvolle, toegankelijke en efficiënte dienstverlening staat dan ook centraal in onze werking. Toch kan het gebeuren dat burgers ongenoegen ervaren met bepaalde aspecten van de dienstverlening. Om hier op een correcte en constructieve manier mee om te gaan, is een goed werkend klachtenmanagementsysteem onmisbaar.

De klachtenbehandeling binnen het lokaal bestuur is verankerd in het Decreet Lokaal Bestuur artikel 303. Het decreet verplicht lokale besturen om een laagdrempelig en onafhankelijk klachtenbehandelingssysteem te organiseren. Dit houdt in dat burgers op een eenvoudige manier een klacht kunnen indienen, dat de klacht objectief en tijdig wordt behandeld en dat er duidelijke communicatie plaatsvindt over het resultaat. Een zorgvuldig opvolgingsproces biedt niet alleen een oplossing voor het individuele probleem van de burger, maar vormt ook een waardevolle bron van informatie om onze werking continu te verbeteren.

Dit verslag heeft enkel betrekking op klachten in verband met de dienstverlening van het lokaal bestuur. Klachten die verband houden met beleidsbeslissingen vallen buiten de scope van deze analyse. Dergelijke beleidsklachten worden afzonderlijk behandeld door het college van burgemeester en schepenen.

Ons lokaal bestuur voorziet in een eerstelijnsklachtenbehandeling. De klachtencoördinator beheert de opvolging van de klachtenregistratie en is een objectieve tussenschakel tussen klachtindiener en klachtenbehandelaar (de leidinggevende van de betreffende dienst). De klachten worden door de leidinggevende van de betrokken dienst op een gestructureerde en onafhankelijke manier onderzocht. Daarna bezorgt de klachtencoördinator de Algemeen Directeur een voorstel van klachtenafhandeling. Na diens goedkeuring ontvangt de klachtindiener een definitief antwoord met, indien van toepassing, excuses en wordt aangegeven welke maatregelen er preventief en curatief worden genomen.

Voor de afhandeling van de klachten worden volgende maximumtermijnen aangehouden:

- Ontvankelijkheidsbericht: max 10 dagen
- Intern onderzoek dienstverantwoordelijke: max 21 dagen
- Definitief antwoord in opdracht van algemeen directeur: max 14 dagen

In totaal mag de behandeling dus maximaal 45 dagen duren, mits uitzondering kan deze termijn 45 dagen verlengd worden.

Indien de klachtindiener echter van oordeel is dat zijn klacht niet correct werd behandeld of als hij ontevreden is over het resultaat, kan hij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Deze

dienst vormt een tweedelijns klachtenbehandelaar en biedt een bijkomend niveau van onafhankelijk toezicht.

Dit jaarverslag biedt een overzicht van de klachtenbehandeling binnen ons lokaal bestuur voor het jaar 2024.

Analyse 2024

In 2024 ging de klachtencoördinator met pensioen en werd deze taak overgenomen door de stafmedewerker organisatie. Naar aanleiding van zijn pensionering werden enkele kleine aanpassingen doorgevoerd, waaronder:

- Het verduidelijken van de tekst op de website;
- Het implementeren van een nieuw registratiesysteem voor klachten;
- De oprichting van een gedeelde mailbox;
- Het opzetten van een back-upsysteem bij afwezigheid van de klachtencoördinator;
- Er werd een samenwerkingsovereenkomst opgemaakt met de Vlaamse Ombudsdienst voor de tweedelijnsklachtenbehandeling.

1. Aantal en evolutie van klachten

In totaal werden er in 2024 31 klachten geregistreerd, waarvan er 24 als ontvankelijk werden beschouwd en als dusdanig werden behandeld. Redenen om 7 klachten als onontvankelijk te verklaren waren de volgende: de klacht gaat over een aangelegenheid die niet gemeentelijk wordt georganiseerd, de klacht is vaag en werd niet verhelderd, de klachtindiener reageerde niet meer op vraagverheldering. Daarboven werden 7 initiële klachten minnelijk geregeld tussen de dienst en de klachtindiener waardoor de kwestie niet als klacht is behandeld.

De evolutie van de klachtenafhandeling tegenover voorgaande jaren is de volgende:

Dienstjaar	Aantal ontvankelijke klachten	Betrokken diensten
2022	9	4
2023	24	10
2024	24	8

Na de afhandeling van de klachten werden de klachten als volgt beoordeeld:

Geground	3
Ongegrond	8
Deels gegrond/deels ongegrond	5
Onmogelijk te beoordelen	3
Ongegrond/onmogelijk te beoordelen	1
Onmogelijk te beoordelen/gegrond	1
Geground, ongegrond en onmogelijk te beoordelen	1

Twee klachten die in december werden ingediend zijn momenteel¹ nog in behandeling.

De beoordeling van de klachten maakt duidelijk dat er vaak een genuanceerde beoordeling nodig is bij complexe klachten die soms meerdere problemen aanhalen.

Er werden klachten ingediend over volgende diensten:

- Kinderdagverblijf: 1
- Dienst burgerzaken/dienst vreemdelingenzaken: 11
- Onthaal en administratie: 3
- Woonzorgcentrum: 5²
- Technische dienst: 1
- Dienst omgeving: 1
- Sociale dienst: 1
- Afdeling grondgebiedzaken: 1

2. Doorlooptijd van klachtenbehandeling

Zoals aangegeven in de inleiding heeft de klachtenbehandeling een maximale doorlooptijd van 45 dagen. Om een klantvriendelijke dienstverlening te garanderen wordt er steeds naar gestreefd deze periode zo kort mogelijk te houden.

In mei 2024 ging de klachtencoördinator op pensioen en werd deze taak overgedragen naar de stafmedewerker organisatie. Sinds april 2024 (even in tandem) beheert zij de registratie en wordt ook de doorlooptijd van de klachten geregistreerd om de gemiddelde doorlooptijd te monitoren. Gemiddeld kreeg een klachtindiener 27 dagen na de eerste communicatie een definitief antwoord. De snelste afhandeling van een klacht duurde één dag, de klachtindiener die het langst moest wachten, had 43 dagen geduld nodig. Geen enkele klacht heeft dus de maximale doorlooptijd overschreden. In 2023 overschreden nog 6 van de 24 klachten de maximale behandelingstermijn. Naar aanleiding van de pensionering van de vorige coördinator werd een gedeelde mailbox opgezet en een back-up afgesproken bij afwezigheid van de coördinator waardoor dit knelpunt werd aangepakt.

3. Tweedelijnsbehandeling

Sinds september 2024 is er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor de tweedelijnsbehandeling van klachten. Zij kregen tot op heden geen klacht over het lokaal bestuur Boom.

Één burger diende klacht in bij het Agentschap Binnenlands Bestuur. De gouverneur beoordeelde dat zij in deze materie niet zou optreden omdat zij van mening was dat de gemeente de klacht en de onderliggende problematiek correct had behandeld.

¹ Dd 6/1/2025

² De stijging van het aantal klachten tegenover het woonzorgcentrum kan deels te verklaren zijn omdat de stafmedewerker organisatie ook kwaliteitscoördinator is van het woonzorgcentrum. Bij ernstige meldingen aan het woonzorgcentrum gaat zij de brug vormen om een officiële klacht in te dienen bij het Lokaal bestuur.

4. Verbeteracties

Het lokaal bestuur is van mening dat klachten een aanleiding zijn ter verbetering van de dienstverlening. Uiteraard worden bij klachten die gegrond worden beoordeeld meteen verbeteracties ondernomen en ook gecommuniceerd naar de klachtindiener. Ook klachten die beoordeeld worden als ongegrond of onmogelijk te beoordelen (of een combinatie) zijn interessante leerkansen.

Volgende concrete verbeteracties werden genomen:

- Bij klachten over gedrag van medewerkers worden functioneringsgesprekken gehouden of afspraken naar medewerkers toe herhaald;
- Naar aanleiding van een klacht over het gedrag van een voorzitter tijdens de verkiezingen van juni 2024 werd de communicatie en opleiding naar aanleiding van de verkiezingen in oktober 2024 aangepakt;
- De communicatie naar aanleiding van naamsverandering van een straatnaam wordt herbekeken;
- Bestaande subsidielijnen werden voor medewerkers verduidelijkt;
- (Administratieve) fouten naar klanten toe worden uiteraard rechtgezet.

Uitdagingen voor 2025

In het kader van het actieplan organisatiebeheersing kwamen enkele verbeterpunten naar voren met betrekking tot klachtenbehandeling waar in 2025 mee aan de slag zal worden gegaan:

1. Versterken van interne en externe communicatie

- Externe communicatie
 - De tekst op de website werd inmiddels aangepast en toegankelijker gemaakt voor een breder publiek. We willen dat de burger zijn weg gemakkelijk kan vinden naar de klachtenprocedure. Om dit te verbeteren, worden de volgende quick-wins voorgesteld:
 - Het verspreiden van kaartjes met contactgegevens van de klachtencoördinator;
 - Het verduidelijken van de rol van het onthaal als eerste aanspreekpunt en doorgeefluik naar de klachtencoördinator.
- Interne communicatie
 - Hoewel de vorige klachtencoördinator in mei met pensioen ging, is nog niet voor alle medewerkers duidelijk wie zijn opvolger is. Interne communicatie over de nieuwe klachtencoördinator is daarom interessant. Van deze gelegenheid wordt gebruik gemaakt om de klachtenprocedure intern verder bekend te maken.

2. Registratiesysteem voor niet-officiële klachten

Momenteel worden uitsluitend officiële klachten geregistreerd. Omdat klachtenbehandeling een belangrijk instrument is om de dienstverlening te verbeteren, is het wenselijk om ook niet-officiële klachten beter in kaart te brengen. Veel diensten krijgen rechtstreeks te maken met misnoegde klanten of klanten met verbetervoorstellen. Om deze signalen inzichtelijk te maken zonder de werkdruk te verhogen, wordt een turfsysteem voorgesteld. Hiermee kunnen dergelijke klachten eenvoudig worden geregistreerd en geanalyseerd. De manier waarop dit zal gebeuren zal in 2025 verder uitgewerkt worden.

Jaarverslag klachtenbehandeling 2024

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 bediend;*
- 4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;*
- 5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.*

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

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

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

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 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 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 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 2024 waren er, net zoals de vorige jaren, 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 werd gerapporteerd over deze klachten. Het rapport is op zich 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), op 19 januari 2023 (rapportering klachten 2022) en op 15 januari 2024 (rapportering over de klachten van 2023).

Tijdens de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 23 januari 2025 zal de rapportering plaatsvinden over de ontvangen klachten in 2024.

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 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;
- ...

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 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 2024:

In 2024 werden door het Lokaal Bestuur Dessel twintig (20) klachten ontvangen met betrekking tot de werking van het gemeentebestuur en nul (0) klachten met betrekking tot de werking van het OCMW.

Twaalf van deze klachten werden onontvankelijk verklaard op basis van artikel 8 van het van toepassing zijnde klachtenreglement. Acht keer betrof het een eerste spontane melding van een probleem. Deze klachten werden dan ook omgevormd naar een melding (in overleg met de klager). Drie andere onontvankelijke klachten handelden over zaken, die buiten de bevoegdheid van Lokaal Bestuur Dessel liggen. Eén onontvankelijke klacht tot slot handelde over een dispuut in de private sfeer.

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.

Zestien klachten werden via het e-loket (formulier op de website) ingediend. Twee klachten werd via e-mail ingediend bij één van de gemeentelijke diensten. Twee klachten werden per brief overgemaakt aan Lokaal Bestuur Dessel.

Vier van de acht onontvankelijke klachten hadden betrekking op de organisatie van de concert van AC/DC in onze gemeente. Deze klachten handelden over geluidsoverlast, overlast door drones en gevaarlijke situaties bij betreden en verlaten van het festivalterrein. Deze klachten werden allen onontvankelijk doch ongegrond verklaard. Drie van de acht onontvankelijke klachten hadden betrekking op de afdeling grondgebiedzaken. Hier ging het over het ophalen van de papiercontainer, het niet strooien van wegen in een verkaveling en een gevaarlijke verkeerssituatie door geparkeerde vrachtwagens. De eerste en laatste klacht werd als gegrond beoordeeld, de tweede als ongegrond. Tot slot had nog één klacht betrekking op de dienst burgerzaken, waarbij (opnieuw) de dienstverlening in kader van een nationaliteitswijziging in vraag werd gesteld. Deze klachten werd als deels gegrond beoordeeld, doch personeelsproblematieken en een hoge werklast werden als verzachtende omstandigheden ingeroepen.

In de voorgaande jaren werden in 2023 achttien klachten ontvangen, in 2022 dertien, 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 ook in 2024 één klacht werd ingediend bij het Agentschap Binnenlands Bestuur (weigering toegang GMM 2024 als medewerker).

Analyse meldingen 2024:

In 2024 ontving het Lokaal Bestuur Dessel 105 meldingen via de eigen gemeentelijke kanalen en aansluitend ook nog 141 meldingen via de app van 'mijn mooie straat'. Van de 105 zelf ontvangen meldingen handelden 100 over taken binnen de afdeling grondgebiedzaken (technische dienst, dienst ruimtelijke ordening, milieudienst). 5 eigen ontvangen meldingen hadden betrekking op andere dienstverlening. (o.a. burgerzaken, communicatie, financiële dienst, onderwijs en interne zaken).

Alle meldingen via de app 'mijn mooie straat' hadden eveneens betrekking op het eigen openbaar domein. De app wordt ook door gemeentelijke medewerkers of mandatarissen 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 blijft ook dat opnieuw het meldingsformulier verschillende keren gebruikt werd om zwurfkatten te melden (in kader van het zwurfkattenproject), ondanks de jarenlange aanpak rond deze zwurfkatten. Daarnaast komen ook meldingen van zwurfvuil en meldingen omtrent gevaarlijke verkeerssituaties (al dan niet omwille van werken) regelmatig terug. Tot slot wordt ook vastgesteld dat een (beperkt) aantal verontruste situaties (bv. hangjongeren) ook via deze weg gerapporteerd worden.

Opgesteld op 2 januari 2025

Luk Nuyts
Algemeen Directeur Lokaal Bestuur Dessel

KLACHTENRAPPORT 2024

GEMEENTE HAACHT – KLACHTEN EN MELDINGEN

BEHEERSMAATREGELEN

De gemeentelijke website vermeldt hoe meldingen en klachten kunnen ingediend worden (<https://haacht.onlinesmartcities.be/smartloket/category/55>). 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 (<https://www.haacht.be/melding-klacht>).

Begin 2025 zal overgestapt worden naar een meer geautomatiseerde verwerking van klachten en meldingen, via de module Zaken in de Green Valley suite, wat een duidelijkere rapportage (niet alleen inhoudelijk, maar ook op vlak van correcte opvolging) zal mogelijk maken.

KLACHTEN 2024

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 <https://haacht.onlinesmartcities.be/smartloket/klacht>.

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 2024 werden 38 klachten geregistreerd in het klachtenregister, meer dan in 2023.

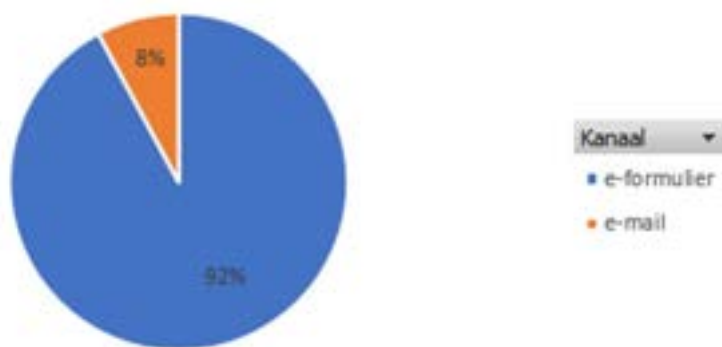


KANAALVERDELING EN ONTVANKELIJKHEID

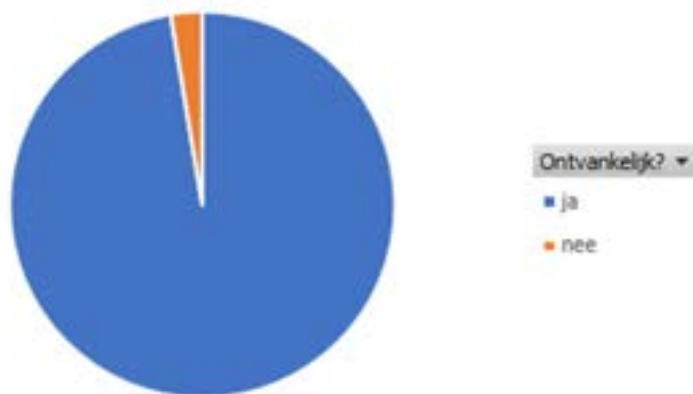
35 klachten kwamen binnen via het e-formulier, 3 via e-mail, en geen per post. Burgers vinden dus zeer goed de weg naar het digitale klachtenformulier.

37 klachten werden ontvankelijk beschouwd. Van de ene die als onontvankelijk beschouwd werd is de gemeente geen betrokken partij.

Kanaalverdeling klachten



Ontvankelijkheid ontvangen klachten 2024

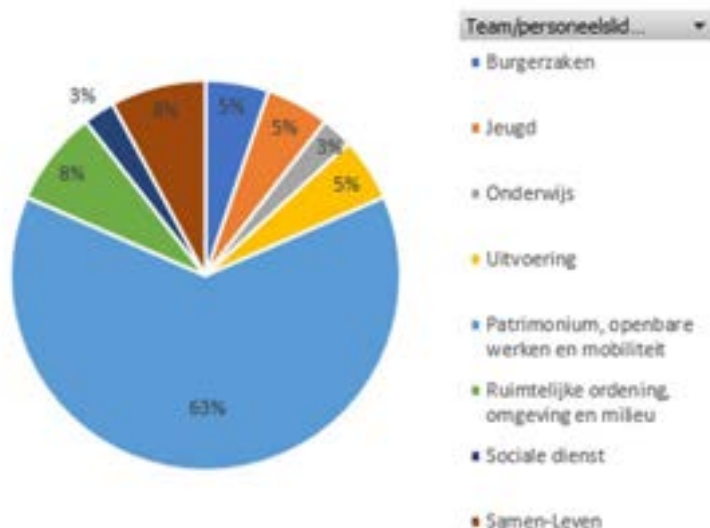


GEGRONDHEID EN INHOUD

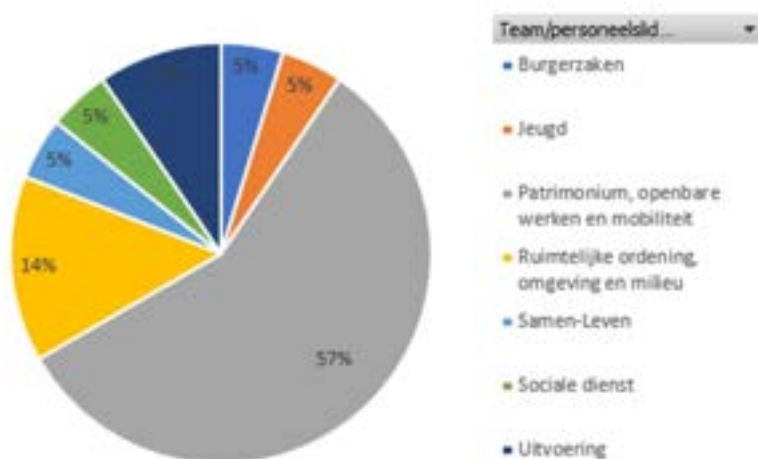
Van de 37 ontvankelijke klachten zijn er 25 gegrond en 12 ongegrond. Waar mogelijk werd een correctie uitgevoerd, bv. van een procedure, na het brengen van een plaats bezoek, aanbrengen signalisatie, ...

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

Inhoud klachten



Verdeling naar inhoud van de ontvangelijk en gegronde klachten 2024



De Vlaamse ombudsdienst ontving voor Haacht in 2024 3 klachten. Eén gevoeliger dossier (gemeentelijke school/CLB) waarbij er contact met de gemeente werd opgenomen (begin februari, met de algemeen directeur zelf). De twee andere betroffen een melding in verband met huisvuilophaling en over het wegverkeer in Wakkerzeel met suggesties over eenrichtingsverkeer.

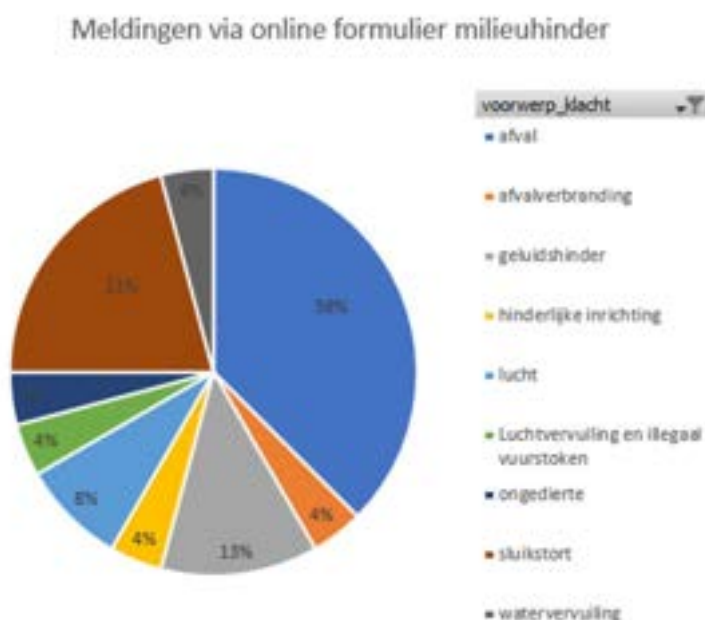
Meldingen die ingediend worden als milieuhinder (milieuklachten) worden rechtstreeks behandeld door team Omgeving (<https://haacht.onlinesmartcities.be/smartloket/melding-afval>). Milieuklachten betreffen geen tekortkoming in de dienstverlening, maar wel overlast door bijv. geluid, afval (zwerfvuil, sluikestort), dieren (eikenprocessierupsen, ratten, loslopende dieren, ...). Voor die klachtenmeldingen bestaat ook een e-loketformulier op de gemeentelijke website. Deze meldingen worden verder in het volgende deeltje van dit hoofdstuk besproken. De burger maakt niet altijd duidelijk het onderscheid tussen melding en klacht, en beide categorieën zijn dan ook moeilijk af te bakenen. In de net vermelde ingediende klachten zitten vooral twee meldingen milieuhinder (één keer geuroverlast, één keer overlast door planten).

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

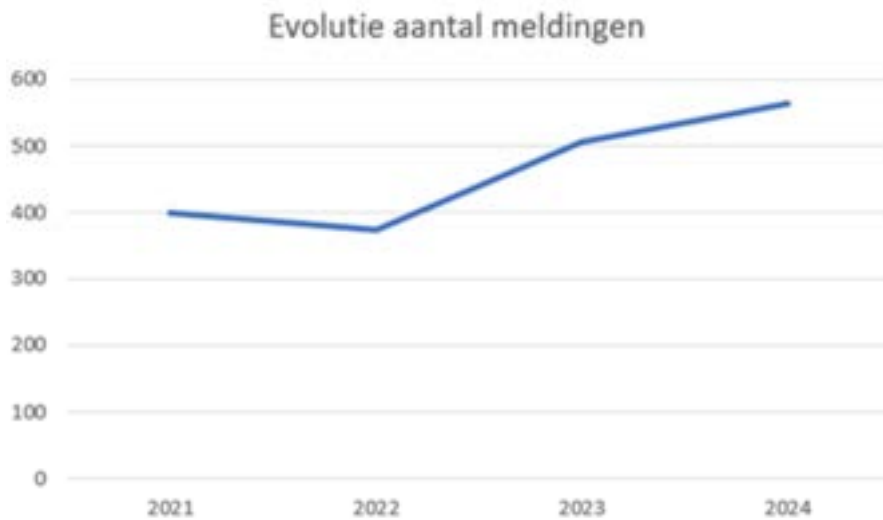
Cf. Belanghebbenmanagement Beheersmaatregel 'De organisatie heeft een laagdrempelig systeem voor meldingen van burgers. Meldingen worden doorgegeven aan het verantwoordelijke team en meegenomen naar de concrete dagelijkse werking.'

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'.

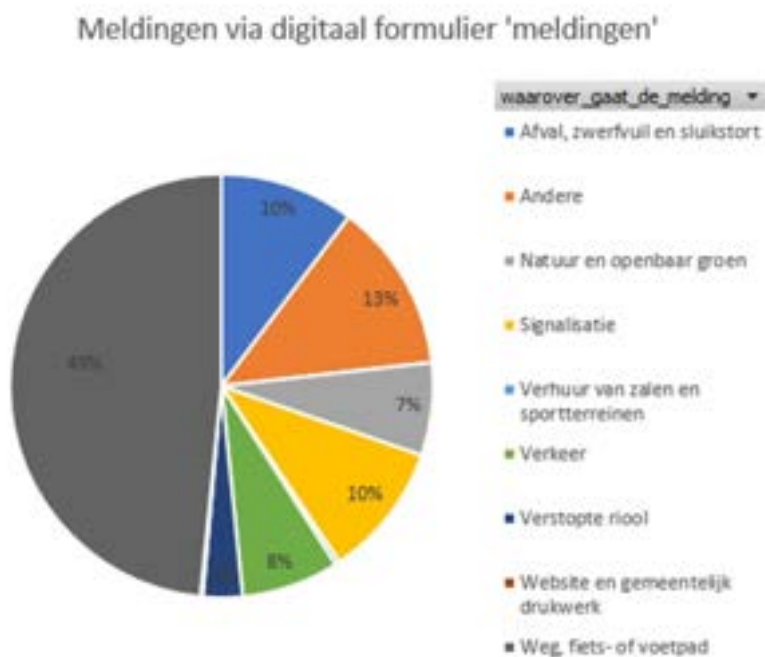
Via het formulier 'meldingen milieuhinder' werden in 2024 25 meldingen gedaan. Het grootste aantal betreft afval.



In het e-loket 'meldingen' werden in 2024 564 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.



Het grootste aantal meldingen heeft te maken met de staat van weg, fiets- of voetpad (49%).

KLACHTENBEHANDELING

RAPPORTAGE 2024



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.

Stad Halle bouwt aan een cultuur waarin de zorg voor de kwaliteit van de eigen dienst- en hulpverlening als vanzelfsprekend wordt beschouwd. Dit vergt een volgehouden aandacht voor kwaliteitszorg. Het registeren, beheren en opvolgen van klachten is hierbij een belangrijk aspect. 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 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.

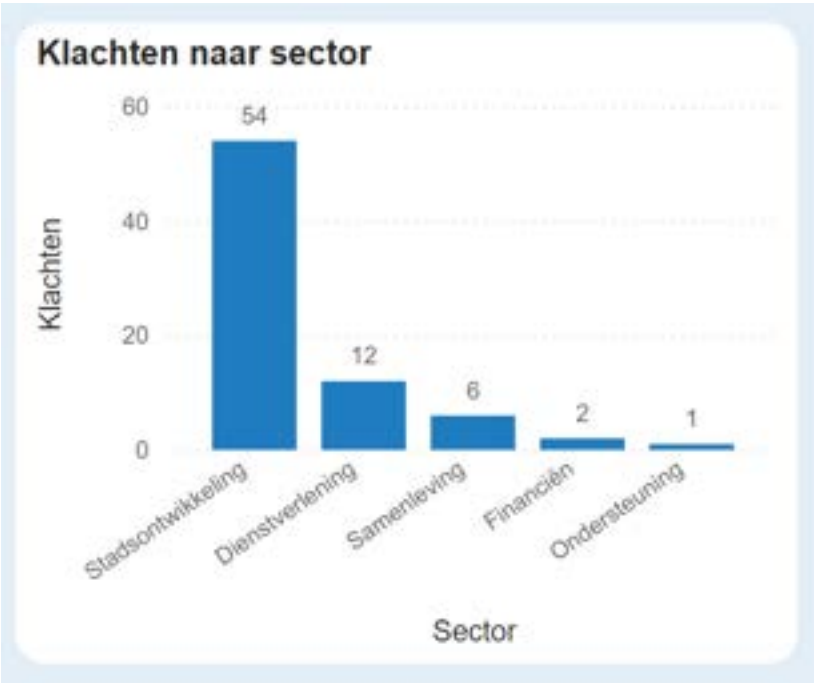
De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Als de klacht nog niet gekend is bij de stad, geeft de ombudsman de stad eerst de kans om de klacht op te lossen.

Rapportage klachten

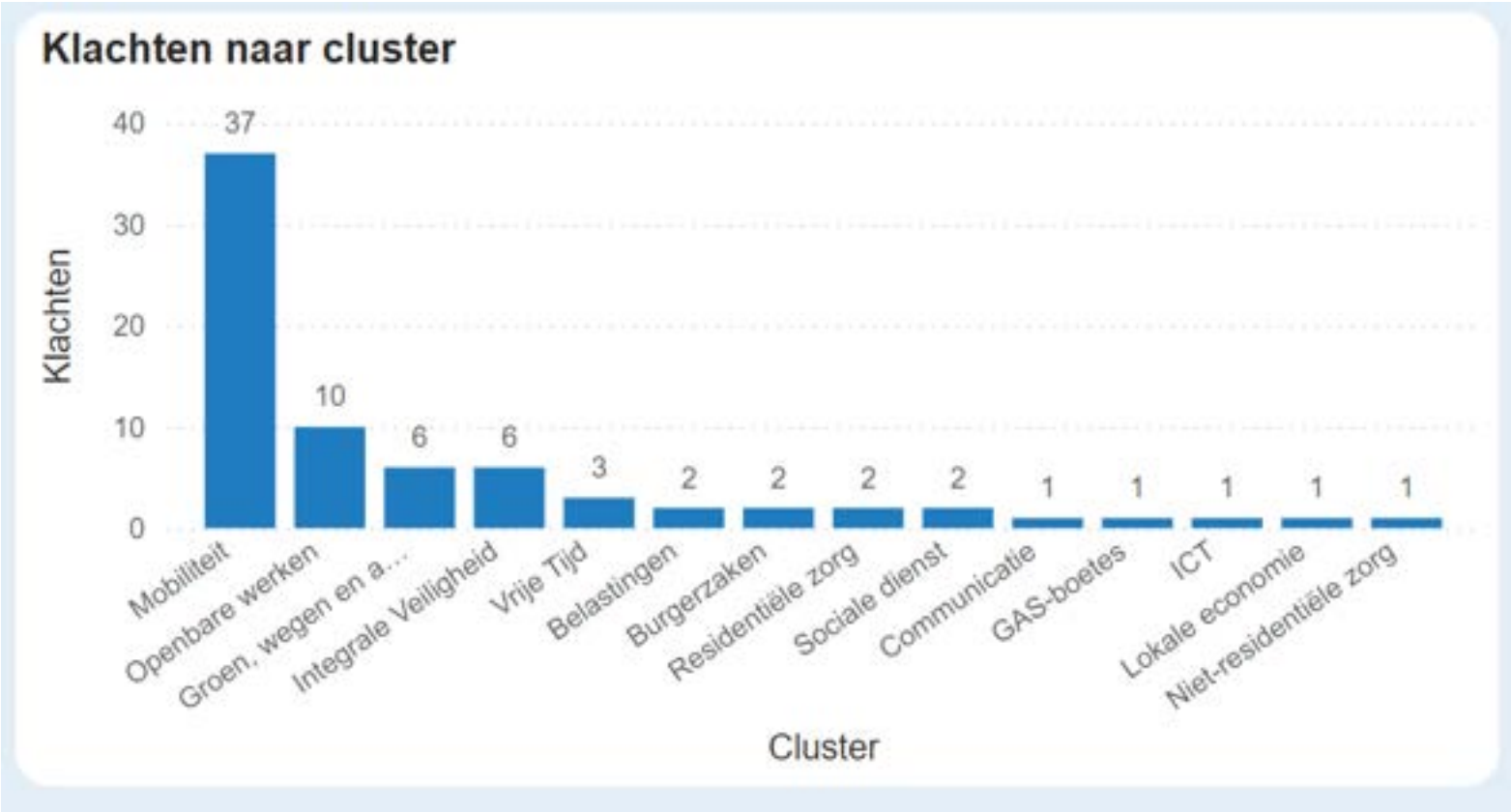
In totaal werden er in **2024 76** klachten behandeld. Dit is een stijging tov het voorbije jaar met 47 klachten (+ 162%). Voorgaande jaren werden er 34 klachten in 2020 geregistreerd, 32 in 2021, 22 in 2022 en 29 in 2023.

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 .

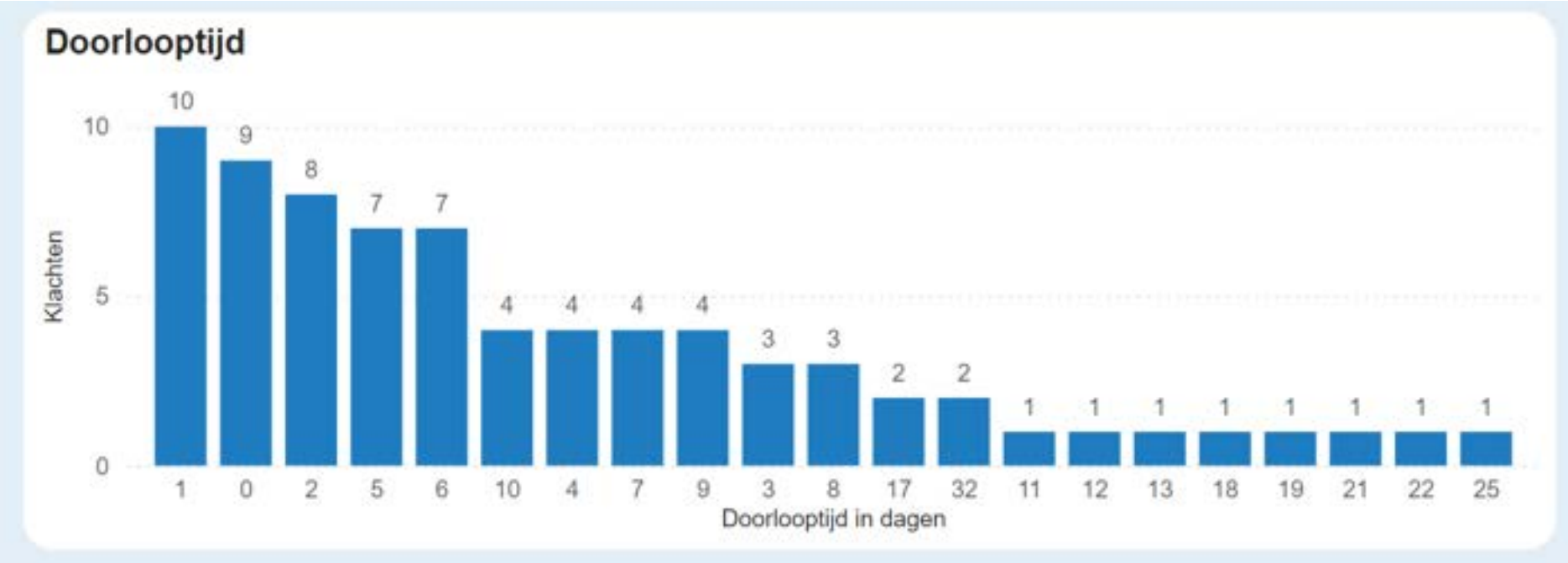
Onderstaande de verdeling van het aantal klachten per sector. 1 klacht werd niet specifiek toegewezen aan 1 sector. De meeste klachten, 54 , betreffen materie vanuit de sector stadsontwikkeling.



Wanneer we dit verder uitsplitsen naar clusters zien we dat er voornamelijk klachten zijn omtrent thematieken binnen de cluster Mobiliteit (37). Hierbij gaat het voornamelijk over klachten omtrent het parkeerbeleid of retributies.



41 van de 76 klachten werden binnen de week (7 dagen) opgenomen en afgehandeld. Op 2 uitzonderingen na, werden alle klachten binnen de tijdspanne van een maand afgerond.

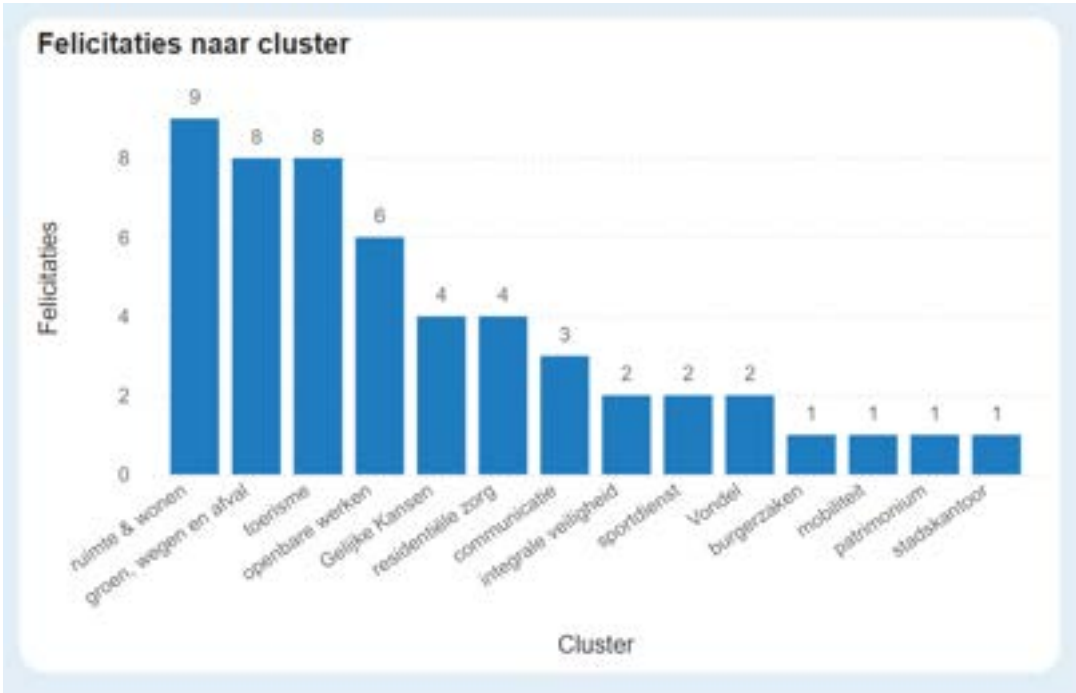


Concrete verbeteringen naar aanleiding van klachten:

- ① Naar aanleiding van een klacht omtrent het verkeer in een straat, werd beslist om een snelheidsbeperking van 30 km/uur in te voeren. (gemeenteraad 25/06/2024)
- ② Om klachten, meldingen betreffende het verkeer in een straat te objectiveren, wordt regelmatig aan de aanbrengrer de mogelijkheid geboden om een Telraam aan de woning of in de straat op te hangen.
- ③ De locaties waar de LiDAR-superflitspaal wordt opgesteld, worden mee bepaald door o.a. burgermeldingen/klachten.
- ④ Naar aanleiding van een klacht werd het proces ‘inname openbaar domein’ verfijnd.
- ⑤ Naar aanleiding van een klacht over het gebruik van de afsprakenapp van het parkeerbedrijf, heeft Stad Halle bemiddeld en het probleem gesignaleerd bij het parkeerbedrijf.

Rapportage dankbetuigingen en felicitaties

In 2024 werden 52 dankbetuigingen en felicitaties geregistreerd. Dit is 16% meer dan in 2023 (45). We merken dat collega’s meer dan de voorbijgaande jaren de reflex hebben om felicitaties of dankbetuigingen te laten registeren. Ook hier spant de sector stadsontwikkeling de kroon, maar liefst 26 felicitaties of bedankingen gaan over de diensten ruimte & wonen en groen, wegen en afval. De cluster vrije tijd scoorde o.a. vorig jaar goed met hun ‘Thevenetbeleving’ in de stad.



JAARVERSLAG KLACHTENBEHANDELING**2024**

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.

Ook in 2024 werd dit proces door de algemeen directeur zelf opgevolgd. Naar aanleiding van de uitrol van het nieuw meerjarenplan 2026-2031 is het wel de intentie om deze taak aan een andere medewerker toe te vertrouwen. Tegelijkertijd willen we ook werken aan een nieuw digitaal proces van verwerking van mails en meldingen zodat we een nog beter zicht krijgen op de vragen van de burgers. Zonder de behandeling van de echte klachten te minimaliseren merken we immers dat het vooral de meldingen zijn die heel belangrijk zijn en waarvan de analyse kan bijdragen tot een verbetering van de algemene werking van het lokaal bestuur.

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 2024.

JAAROVERZICHT KLACHTEN 2024

Alvorens een overzicht te geven van de klachten willen we erop 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 **twee 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.

Daarnaast zijn er nog diverse andere kanalen die ons toelaten zicht te krijgen op de verzuchtingen en vragen van de burgers:

- Klachten bij de toezichthoudende overheid ABB
- Klachten inzake handhaving op vlak van milieu en ruimtelijke ordening die worden behandeld door onze handhavingsdienst Interleuven

Rechtstreekse mails van burgers naar onze diensten met vragen om zaken te herstellen of te signaleren. Deze hebben we dit jaar niet volledig afzonderlijk opgenomen daar de aard van deze interventies volledig aan de doelstelling van het woord 'klacht' voorbijgaat. Dit volledig in kaart brengen zou dan ook niet alleen van de medewerkers een grote tijdsinvestering vragen maar wellicht ook leiden tot dubbel gebruik van cijfers.

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.

In 2024 hebben we na analyse **7 klachten** officieel als klacht geregistreerd. We baseren ons, zoals reeds aangehaald, voor deze indeling in klacht /melding op de hogervermelde 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: Nationaliteit

Deze klacht werd rechtstreeks ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst en in kader van onze overeenkomst in eerste instantie aan ons overgemaakt. De burger in kwestie klaagde over zijn ervaringen met de verwerking van zijn aanvraag voor de Belgische nationaliteit waarbij hij verschillende vertragingen zou hebben ondervonden. Betrokkene had hierover ook contact met het parket van Leuven die in deze ook een beslissing diende te nemen.

Actie:

Na ontvangst van deze klacht heeft de algemeen directeur dit besproken met de dienst burgerzaken, waaruit bleek dat het dossier op moment dat we de klacht via de Vlaamse Ombudsdienst mochten ontvangen inmiddels reeds in orde was gemaakt. Bespreking van het dossier leerde wel dat dit een vrij complex dossier was (tussenkomen van het parket in deze toont dit ook enigszins al aan) hoewel het inderdaad ook sneller had kunnen worden afgehandeld.

Toekomstgericht willen we dergelijke vertragingen vermijden door een herverdeling van de taken binnen de dienst. Samen met de aankoop van een nieuw computerprogramma voor de afhandeling van dergelijke dossiers hebben we sinds augustus 2024 een persoon in dienst die specifiek is aangeworven voor de afhandeling van deze dossiers. Gezien deze materie voor haar nog nieuw was zal er echter wel een tijd van zelfstudie en opleiding noodzakelijk zijn vooraleer dit tot optimale resultaten zal leiden.

Klacht 2: Wegenwerken

Ons bestuur heeft in 2024 wegenwerken uitgevoerd in de omgeving van het meer van Keerbergen. Een van de bewoners heeft contact opgenomen met onze diensten waarbij hij eerst enkele vragen stelde maar waarbij hij vooral wou wijzen op feit dat hij niet akkoord was met de uitvoering van deze werken. Na nog enkele contacten wou hij dat zijn stelling dat deze werken overbodig waren effectief als klacht werden genoteerd en ook zou behandeld worden volgens onze procedure.

Actie:

Als algemeen directeur had ik betrokkene in eerste instantie volgend antwoord overgemaakt:

Gezien er zowel telefonisch als per mail al voldoende antwoord is verstrekt op uw bemerkingen kunne we daar verder niets aan toevoegen. Uw mail is in feite geen klacht in de werkelijke betekenis (een foute verrichting of handeling) dan wel een mening over de keuze van het lokaal bestuur om deze werken uit te voeren.

Uw mening heeft uiteraard ook de nodige waarde, net zoals de keuze die door de gemeente is gemaakt om dit werk uit te voeren.

Betrokkene was het hier niet over eens en stelt dat hij toch een klacht wou indienen tegen “die dwaze wegversmallingen die op xxx zijn gelegd”.

Als bestuur hebben we dan uiteindelijk nog wel een officieel antwoord overgemaakt waarbij we nogmaals de reden van de uitvoering van de werken hebben toegelicht.

Afsluitend willen we aanhalen dat dit dossier enkel in dit rapport wordt opgenomen omwille van de expliciete vraag van de inwoner terwijl ons inziens zijn vraag niet overeenkomt met de definitie van het begrip klacht.

Klacht 3: Grachten

Een burger van Keerbergen heeft zowel via onze diensten als via de diensten van de Vlaamse Ombudsdiensten een klacht ingediend met betrekking tot de voortdurende wateroverlast die veroorzaakt wordt door de grachten in zijn buurt, welke nu al bijna een jaar aanhoudt. Deze situatie heeft ernstige gevolgen voor hun tuin, en tot hun teleurstelling hebben zij ondanks eerdere klachten en meldingen van zowel zichzelf als hun burens, geen oplossing of reactie vanuit de gemeente ontvangen.

Actie:

In tegenstelling tot wat betrokkene beweert zijn er wel reeds verschillende interventies geweest van onze diensten dewelke echter het probleem niet volledig konden oplossen. De aangrenzende grachten zijn daar geruimd door onze diensten in 2024. De grachten zijn verder ook gecontroleerd op verstoppingen (bladeren,).

De echte reden van de wateroverlast situeert zich immers bij de bebouwing zelf. Het aanpakken van deze waterproblematiek, zal wellicht maatregelen vragen die moeten uitgevoerd worden op de private eigendommen. Hiervoor zal er nog verder overleg worden georganiseerd.

Klacht 4: nationaliteit

Deze klacht, die werd ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst, betreft een vraag tot regularisatie van een verblijf waarbij betrokkene ongenoegen heeft geuit over de trage afhandeling van het dossier, waardoor ze later dan voorzien konden starten met de integratie van betrokkene (verzekering tegen gezondheidsrisico's, inschrijving bij de VDAB en afspraken bij de dienst inburgering met daaraan gekoppeld het volgen van taallessen Nederlands).

Actie:

De algemeen directeur heeft dit dossier met de dienst burgerzaken besproken en dit verder administratief mee opgevolgd. Hierbij is er op 30 augustus 2024 contact geweest met de persoon die dit dossier behartigde waarbij er een afspraak werd voorgesteld op 4 september 2024. Ze zijn echter op 30 augustus 2024 al langs gekomen waarbij de diensten onmiddellijk het nodige hebben gedaan:

- Aanvraag F-kaart
- Bijlage 15 afgeleverd met vermelding van arbeid
- In samenspraak met de betrokkene de werkgever op de hoogte gebracht dat zij op 31/8 mag werken met afgeleverde document (werkgever had deze vraag per mail gesteld)

Hoewel dit dossier mogelijks nog iets sneller had kunnen opgelost worden willen we er wel op wijzen dat het eerste contact met de gemeente dateert van begin juli 2024. Toekomst gericht willen we deze termijnen nog verkorten door de nieuwe takenverdeling binnen de dienst (zie klacht 1)

Klacht 5: Dienst omgeving

Onze dienst werd geconfronteerd met een klacht van een inwoner die niet tevreden was over de wijze waarop zijn omgevingsvergunning dossier werd behandeld. Hij was van mening dat onze dienst hem onnodig bijkomende inlichtingen vroeg over zijn dossier, die men als dienst perfect zelf kon terugvinden in het dossier. Betrokkene ging daarin zo ver dat hij de medewerker als onbekwaam afschilderde en hierover ook dus klacht wou indienen. Dit ging zo ver dat hij bij de algemeen directeur het competentie formulier heeft opgevraagd van de medewerker

Actie:

Binnen de dienst hebben we een andere dossierbehandelaar aangesteld. Niet om betrokkene in zijn gelijk te stellen maar wel om het dossier – na effectief het voorleggen van de betreffende stukken – verder sereen te kunnen afhandelen.

Klacht 6: Recyclagepark

We mochten via onze kanalen een klacht ontvangen rond het gedrag van een personeelslid van het recyclagepark in Keerbergen. Concreet luidde deze klacht als volgt:

Gisteren gingen we rond 3u naar het containerpark voor snoeiafval. Bij het binnenrijden stond een lange wachtrij, en toen we eindelijk binnen waren, moesten we een paar manoeuvres maken om de remork te draaien. Dat verliep goed, maar dan deed de opzichter (?) teken, vanop z'n stoel, dat we verder in de hoek moesten rijden. Het ging over nog geen halve meter, dus compleet nutteloos maar we deden dat. Dan kwam een andere wagen met remork naast ons staan, zodat we volledig in de hoek geblokkeerd stonden en een 10 tal minuten geduldig gewacht hebben tot die persoon weg was. De opzichter zat op zn stoel te kijken... geen enkele interventie of medewerking om de stroom van auto's te verbeteren.

Ondertussen stonden meerdere wagens met remork te wachten om binnen te kunnen. De man aan de poort deed zijn uiterste best om zowel inkomende als ook uitrijdende auto's in en uit te scannen en te helpen, terwijl de opzichter (denk ik) op zn stoel bleef zitten. Geen hulp aan de poort om de wagenstroom te versnellen door bvb mee te helpen om in of uitrijdende wagens te scannen. We hadden 2 verschillende afvalstromen dus moesten draaien om terug binnen te rijden, tussen andere wachtende auto's, maar rond half 4 waren we eindelijk terug binnen.

Door plaatsgebrek hebben we de auto en remork schuin gezet voor de container met harde plastic zodat ander wagens toch nog door konden.. Het was een chaos van wagens en de opzichter (?) bleef rustig op zn stoeltje zitten... Dat vind ik al zeer ongepast terwijl het zo druk was en de persoon aan de weegbrug van links naar rechts liep om alles zo snel mogelijk te laten verlopen. Een hele rij wachtende auto's zowel binnen als buiten het containerpark, zonder coördinatie of hulp van de opzichter.

Toen we het grof vuil afgeladen hadden, wilden we draaien en manoeuvreren met de remork en kwamen we net in de strook voor niet betalend afval en de opzichter (?) die nog steeds op zn stoel zat, riep dat we naar achter moesten en uitrijden langs de betalende kant met een boze blik en ongemanierd handgebaar! Ik ben dan uit de wagen gestapt en mn mening gezegd dat de opzichter die gewoon van op zn stoel roept en handgebaren maakt, heel onbeschoft en respectloos gedrag vertoonde. In plaats van te helpen, bleef hij op zn stoel zitten, en gaf commentaar, zeer ongepast gezien de drukte!

Andere mensen in het containerpark zeiden ons dat ze dat van die man gewoon zijn, dus dat onbeschoft gedrag was blijkbaar niet de eerste keer!

Zo'n gedrag hoort niet! Het lijkt een persoon die niet geschikt is voor deze functie, waar omgang met mensen en behulpzaamheid zeer belangrijk is! Respectloos en blijvend op de stoel zitten handgebaren maken in plaats van te helpen!

Actie:

Deze klacht diende niet door onze diensten te worden verwerkt en behoort in de strikte zin ook niet tot de scope van dit rapport, doch gezien het park een essentieel onderdeel is van dienstverlening voor onze burgers nemen we deze hier toch op samen met het antwoord van Eocwerf. Blijkbaar had hij trouwens zijn bedenkingen ook aan hen overgemaakt waarop het volgende antwoord is overgemaakt.

Bedankt voor uw melding. We vinden het jammer om dergelijke zaken te horen over onze medewerkers. Dit is inderdaad niet het soort gedrag dat wij van onze medewerkers verwachten.

Wij hebben alle betrokken partijen gehoord en konden helaas niet vaststellen welke medewerker het op dat moment nagelaten heeft om zijn collega's te helpen. Indien u meer info kan verschaffen over de medewerker in kwestie kunnen wij gerichter aan de slag met deze informatie. Nu hebben wij in ieder geval alle aanwezige collega's erop gewezen dat we op drukke momenten verwachten dat iedereen meewerkt om een goede doorstroming te kunnen garanderen.

Klacht 7: Juridische dienst

Als bestuur kregen we een klacht over de werking van onze juridische dienst waarbij werd gesteld dat onze medewerker zich niet houdt aan de principes van de neutraliteit en ook geen garantie is voor het behoud van de onpartijdigheid. De klager stelt dat er verschillende partijdige mails zijn verstuurd en er ook leugens werden verspreid. Omdat deze houding volgens betrokkene blijft duren en er geen maatregelen worden genomen heeft hij daar officieel klacht over ingediend met de vraag de noodzakelijke maatregelen te nemen naar onze medewerker.

Actie:

De algemeen directeur heeft dit dossier intern verder onderzocht waarbij hij van de medewerkster de nodige info heeft gekregen maar waarbij hij geen aanwijsbare reden kon vinden waardoor ik zou dienen op te treden. Hij heeft dan ook gevraagd om inzage te krijgen in de kopie van de documenten waarop de klager zich baseert had voor zijn klacht doch hierop is verder geen reactie gekomen

MELDINGEN 2024**OMSCHRIJVING VAN DE MELDINGEN**

In 2024 zijn er via het e-klachtenformulier op de website 58 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 21
- Milieu 2
- Mobiliteit 7
- Openbare verlichting 2
- Groenonderhoud 2
- Vergunningen 1
- Geluidsoverlast 1
- Werken nutsmaatschappijen: 10
- Burgerzaken: 4
- OCMW: 1
- Onthaal: 1
- Dieren: 2

Zoals gezegd zijn er via rechtstreeks vragen of meldingen nog tal van andere vragen toegekomen op onze diensten dewelke steeds zo snel mogelijk werden opgevolgd gezien het hier vooral om tussenkomsten gaat waar onze diensten rechtstreeks gevolg kunnen aan geven of het items betreft die sowieso op de planning voor uitvoering staan.

Tenslotte willen we nog even stilstaan bij twee items die regelmatig terugkomen maar in 2024 extra aandacht hebben gevraagd:

- Putten in de onverharde wegen: onze gemeente is gekenmerkt door de aanwezigheid van nog verschillende onverharde wegen. Hierdoor krijgen we in periodes van droogte verschillende meldingen over stof en in periodes van regen meldingen over putten. Door de zeer natte periode van 2024 waren er dit jaar meer meldingen temeer we deze niet steeds onmiddellijk konden oplossen en we dienden te wachten tot een droge periode. Deze vragen worden door onze diensten zelf nauwlettend in het oog gehouden waarbij er uiteraard door hen prioriteiten dienen te worden gelegd in kader van de veiligheid. Toekomstgericht zal er nagegaan worden of er toch geen maatregelen kunnen worden genomen om de veelheid van deze vragen te verminderen, zonder dat hiermee het karakter van de straat moet worden aangepakt
- In 2024 werden er diverse werken uitgevoerd door Wyre, waarbij we net als vele andere besturen werden geconfronteerd met slechte en ontbrekende communicatie en met een slechte afwerking van de uitgevoerde werken. Dit heeft ertoe geleid dat er op regelmatige tijdstippen met hen overleg is geweest, dat de werken werden stilgelegd of verplaatst. Daarnaast zijn onze medewerkers voortdurend aanspreekbaar geweest voor vragen van burgers waardoor door een nauw contact met de aannemer in kwestie deze zaken werden verholpen.

Om dergelijke dossiers in de toekomst beter te kunnen opvolgen hebben we binnen onze organisatie een toezichter aangesteld. Deze is in functie sinds deze zomer om werken op te volgen zowel inzake uitvoering als inzake signalisatie. De afgelopen maanden hebben al aangetoond dat de inzet van een dergelijke medewerker vrij snel tot resultaten en een gedragswijziging leidt, waardoor we op die manier ook willen tegemoetkomen aan het aantal klachten en meldingen.

BESLUIT

Tot slot graag enkele bedenkingen:

- Wanneer we de cijfergegevens van dit rapport vergelijken met ons vorig rapport dan merken we dat deze in dezelfde lijn liggen. Als we de inhoud ervan ook naast elkaar leggen zien we ook dat het vaak dezelfde feiten zijn die terugkomen. Het zijn hier echter vaak dossiers die niet wijzen op een slechte werking van de diensten of het geen gevolg geven aan signalen uit vorige rapporten. De hier weergegeven feiten zijn ons inziens inherent aan de werking van een lokaal bestuur
- Door ervoor te zorgen dat er op personeelsvlak op cruciale punten in versterking werd voorzien (naast de reeds aangehaalde nieuwe kracht voor vreemdelingen en toezicht hebben we in 2024 ook verspillende nieuwe arbeiders aangeworven) willen we maximaal inspelen op het voorkomen van vragen en meldingen door zaken sneller en proactief aan te pakken.
- Toekomstgericht willen we door een verdere digitalisering van de behandeling (vooral van de meldingen) komen tot een nog meer gedetailleerd rapport waardoor we in functie daarvan onze werking van de diensten nog kunnen verbeteren.

Rapportage Klachtenbehandeling Kontich voor Vlaamse Ombudsdienst 2024

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 2024

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.

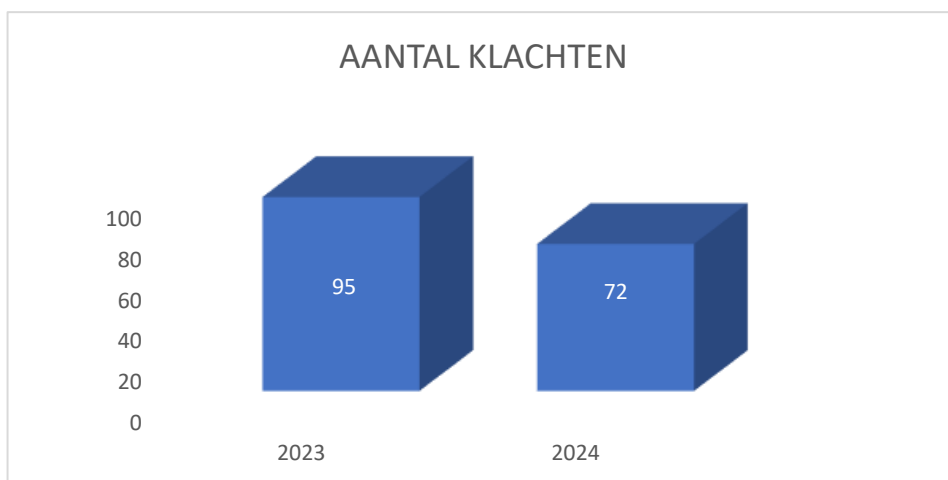
Aantal dossiers:

In 2024 kregen we in totaal 72 klachtendossiers te verwerken. In vergelijking met 2023 (95) is dit een aanzienlijke daling. Of dit dan terugvalt tot op een normaal niveau, kunnen we niet bevestigen vermits er geen vergelijkbare cijfers van voor 2023 zijn omdat er toen op een andere manier werd geregistreerd.

Het grote aantal klachten over de Fiber klaar werken in 2023 (en toen voor een stijging zorgden) vonden ook nog plaats in 2024, maar leverde nu dus geen klachten meer op. Ofwel werden die werken nu dus beter uitgevoerd ofwel beter opgevolgd.

Wat in 2023 ook voor een stijging zorgde, waren de omgevingswerken in Altena. Vermits die afgerond werden, viel deze topic ook in 2024 weg.

Burgers gebruiken dus ook ons klachtenformulier als opstapje naar een ander bestuur of organisatie (mogelijks uit onwetendheid of uit gemakzucht?).

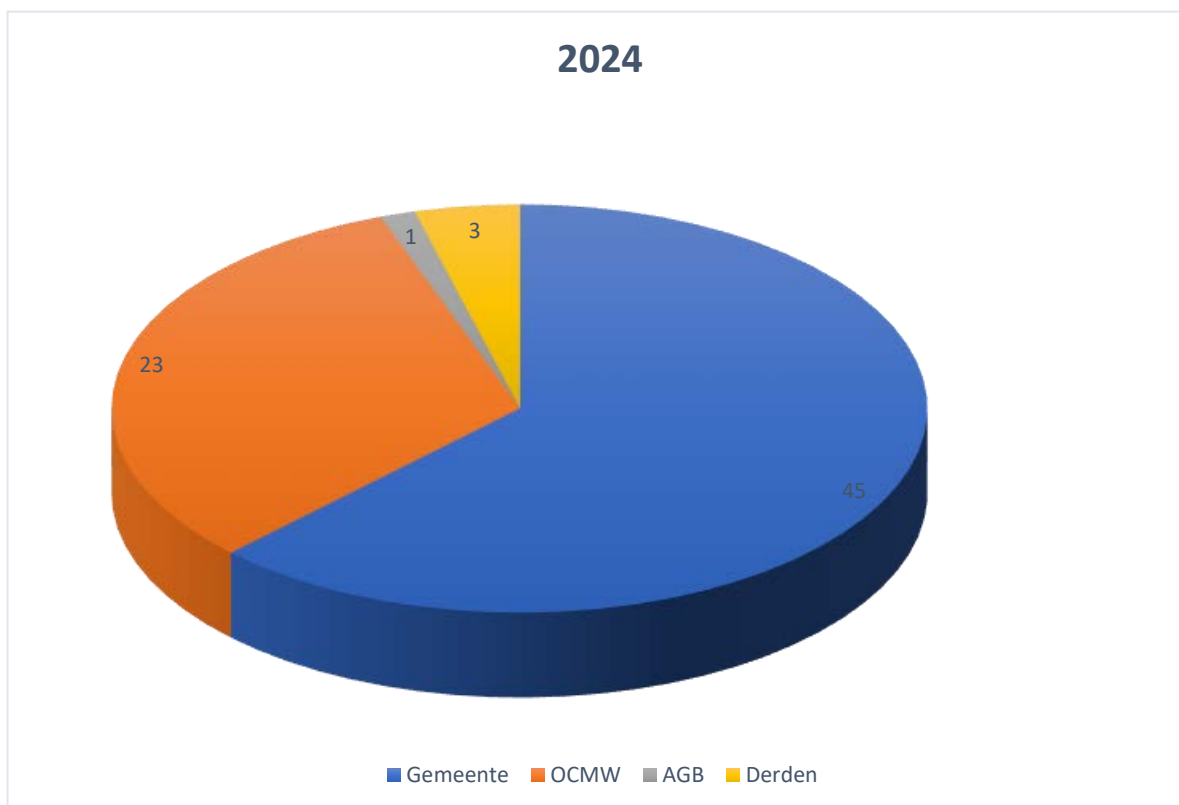


Gemeentebestuur – OCMW - AGB:

In 2024 kreeg de klachtenbehandelaar 72 dossiers. Daarvan waren er 45 voor het gemeentebestuur, 23 voor het OCMW en 1 voor het AGB. 3 klachten waren niet voor het lokaal bestuur.

Vermits de topper uit 2023 Fiber klaar wegvalt bij het aandeel van de gemeente en de omgevingswerken Altena wegvallen bij het OCMW, blijft de verhouding tussen de entiteiten toch behouden.

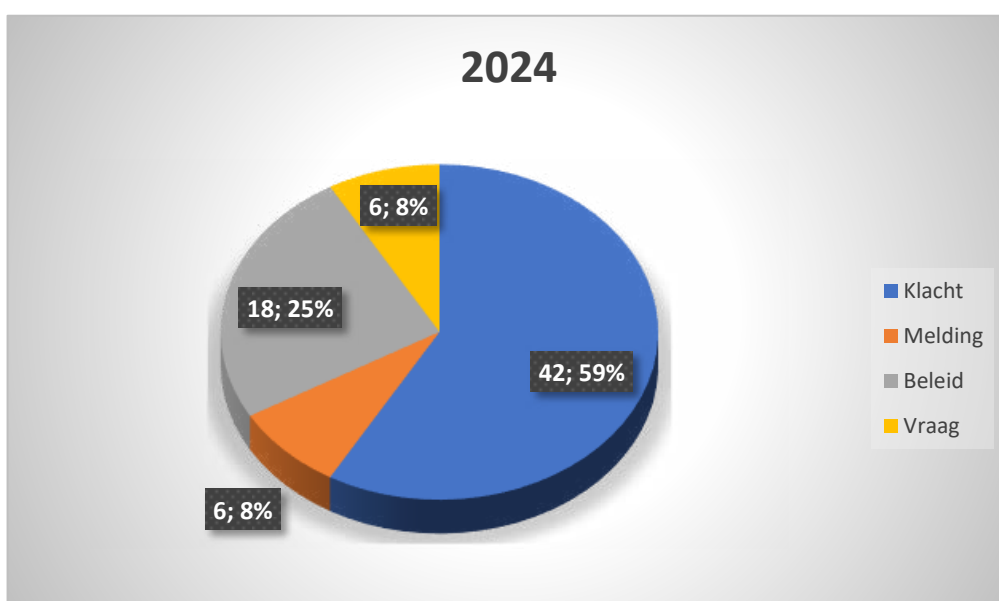
De klachten die bij de gemeente binnen komen, gebeuren bijna hoofdzakelijk via het digitale klachtenformulier, terwijl de klachten voor het OCMW bijna uitsluitend persoonlijk geformuleerd worden. Dit is ook logisch omdat in deze gevallen er reeds een persoonlijk aanspreekpunt bestaat.



Klacht – melding – beleidsitem:

Het betreft voor het lokale bestuur Kontich 42 klachten, 6 meldingen, 18 beleidsitems en 6 vragen. Beleidsitems stuurden we rechtstreeks naar de betreffende schepen, die ook voor de verdere afhandeling zorgde.

De vraag stelt zich of de sterke stijging van de beleidsaangelegenheden (van 6 naar 18) toevallig is, of dit mogelijks te maken heeft met het feit dat het een verkiezingsjaar betreft. Al kunnen ze daar niet direct mee gerelateerd worden.



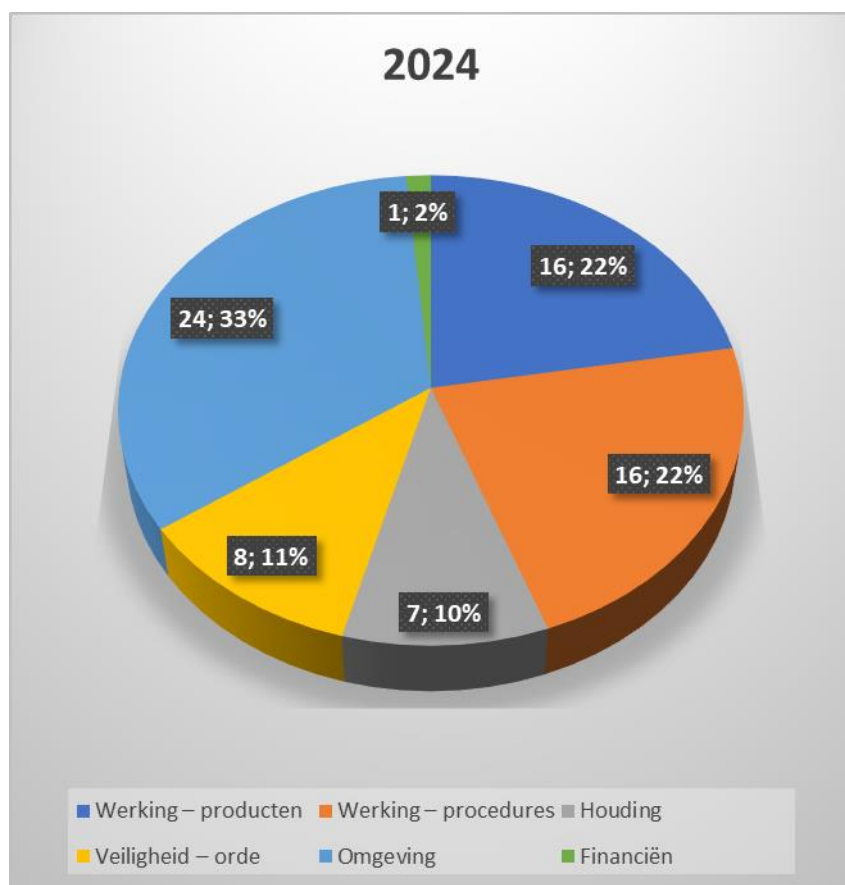
Onderwerp:

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:	2023	2024
Werking – producten	33	16
Werking – procedure	15	16
Houding	7	7
Veiligheid – orde	15	8
Omgeving	24	24
Financiën	1	1

De categorie Omgeving is met 33% de grootste waarna de categorie product en proces volgen. Het aantal klachten over omgeving blijft gelijk tov 2023, maar door de daling van het totaal aantal klachten stijgt het aandeel aanzienlijk. Het aantal klachten over de producten daalt beduidend. Het aantal klachten over orde en veiligheid halveert bijna tov 2023.

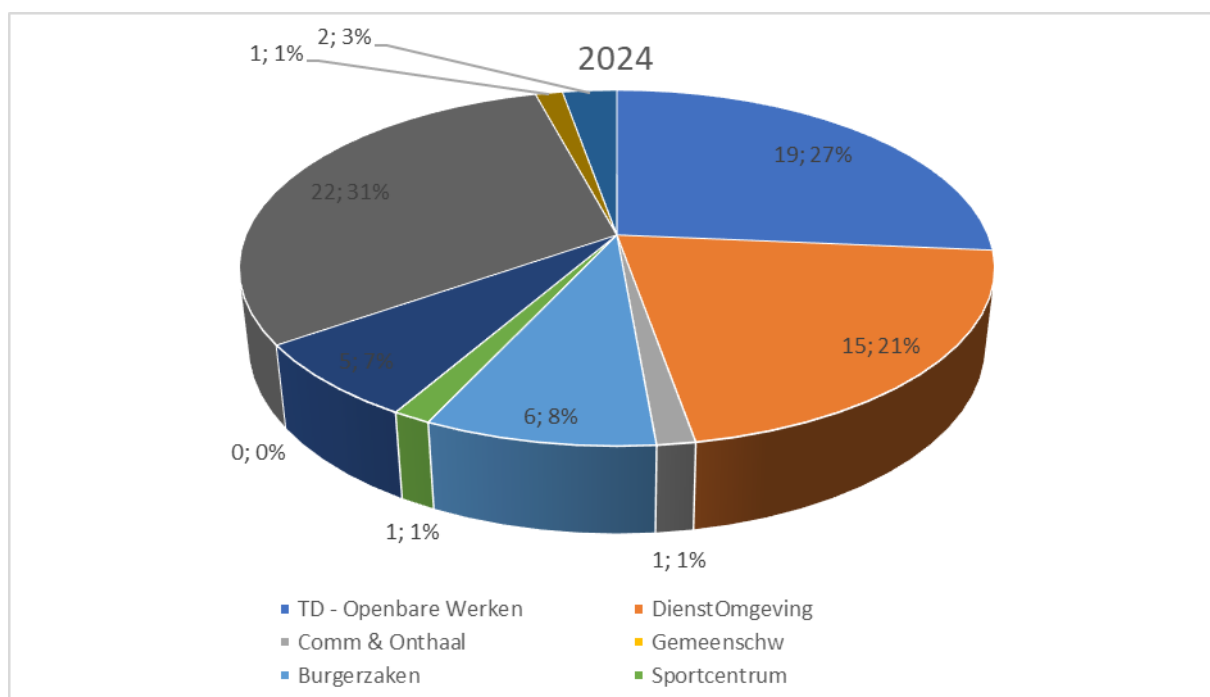


Betrokken diensten:

De 72 klachten hadden uiteraard betrekking op verschillende diensten. Hierin maakten we deze categorieën:

TD – Openbare werken	19
Dienst Omgeving	15
Communicatie&onthaal	1
Burgerzaken	6
Sportcentrum	1
Sociale dienst	0
Zorg en Gezondheid	22
Kinderdagverblijven	1
Derden	5
Vrije tijd	2

Ondanks de daling van het aantal klachten tov 2023, blijven de verhoudingen tussen de betrokken diensten behouden en vormen de diensten Openbare Werken, Omgeving, en Zorg & Gezondheid de drie grootste.



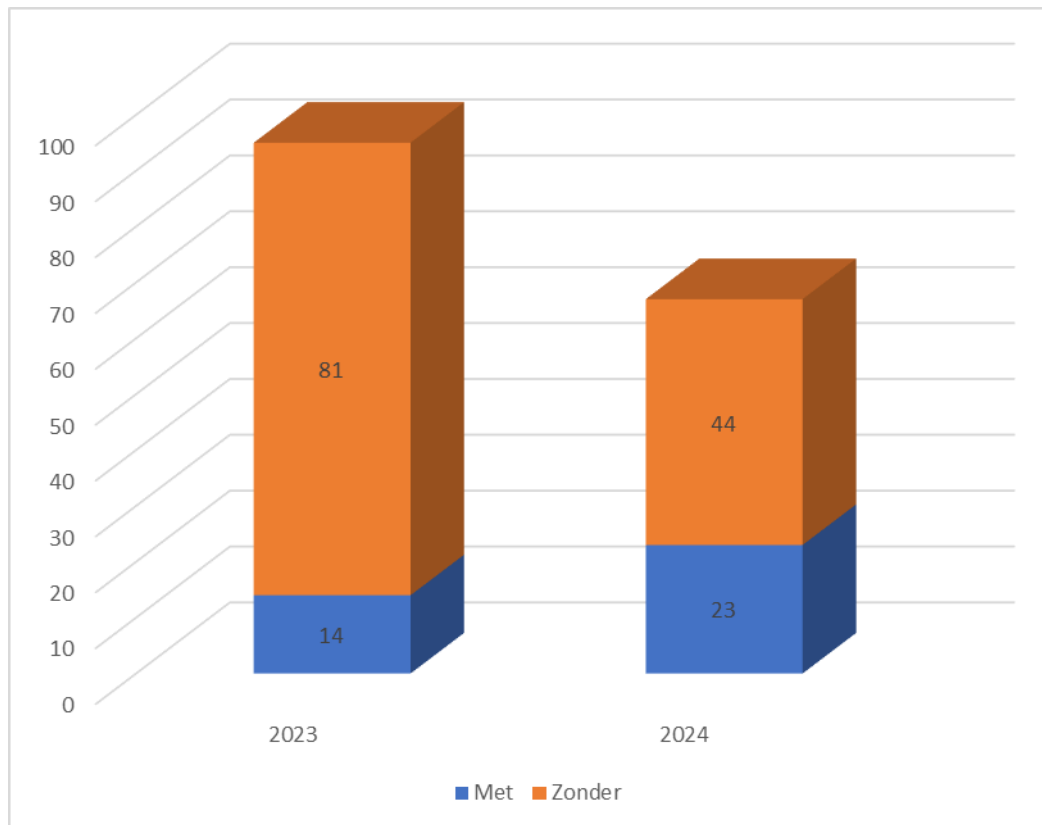
Afhandeling:

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 uiteindelijke resultaten zijn. Echter niet bij elk dossier komt een verbetersuggestie op het voorplan.



De verbetersuggesties gingen over volgende zaken:

- Bespreking gedrag gemachtigd opzichter
- Bespreking houding personeel TD
- Vraag tot meer toezicht op de begraafplaats
- Hernieuwen afspraken onderhoud pleintje (parking + glasbol)
- Hernieuwen afspraken over speelstraten
- Hernieuwen afspraken borden plaatsen bij werken
- Wegwerken van lange wachttijden voor verkrijgen afspraak bij burgerzaken
- Bijwerken info bij dienst rijbewijzen in one note
- Opvolging bij klacht ivm bouwdoosier
- Aandacht voor techniek bij filmactiviteit voor senioren
- Aanpassing evenementenaanvraag bij wielervedstrijd
- Opmaken regeling ivm boerkini in het zwembad
- Bijwerken planningsregeling poetshulp 2025
- Aanpassing/vernieuwen verwarming service flats
- Maken/hernieuwen afspraken wasmachines service flats
- Verplaatsing containers bij Bistro
- Maken afspraken financiële dienst bij debiteuren

Al deze werkpunten werden 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 2024

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 werden door de dienst Burgerzaken:
 - 1 klacht over digitale afspraak inplannen (ongegrond en toegelicht)
 - 1 klacht over foutieve dienstverlening (excuses)
 - 1 klacht over onvoldoende duidelijke communicatie bij product op de website (excuses en toegelicht)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Communicatie:
 - 1 klacht over niet correcte informatie op gemeentelijke website en telefonisch antwoordapparaat (onderzoek)
- 5 klachten die behandeld werden door de dienst Financiën:
 - 1 klacht over ongewenste visitekaartjes van wagenopkopers (toelichting procedure)
 - 1 klacht over GAS-boete (ongegrond en toegelicht)
 - 2 klachten over niet ontvangen terugbetalingen (toelichting via betaalbewijzen)
 - 1 klacht over onduidelijke communicatie bij vordering leegstandsbelasting (toelichting)
- 7 klachten die behandeld werden door de dienst Infrastructuurprojecten:
 - 1 klacht over tijdsduur infrastructuurwerken (toelichting)

- 1 klacht over schade ten gevolge van wateroverlast (ongegrond en onderzoek naar herstel)
- 1 klacht over gebrekkig herstel na infrastructuurwerken (herstel)
- 2 klachten over gebrekkige coördinatie van infrastructuurwerken (toelichting)
- 2 klachten over slechte staat van de weg (onderzoek en herstel voorzien)
- 14 klachten die behandeld werden door de dienst Mobiliteit:
 - 1 klacht over overlast ten gevolge van nieuwe bushalte (sensibilisering en handhaving)
 - 5 klachten over verkeersveiligheid in een straat (signalisatie en handhaving)
 - 3 klachten over te hoge snelheid in een straat (onderzoek en signalisatie)
 - 1 klacht over gebrekkige aankondiging werken in een straat (toelichting)
 - 1 klacht over aanvraag parkeerplaats voor personen met een handicap (toelichting)
 - 1 klacht over gebrekkige communicatie en participatie bij invoering parkeerverbod (toelichting)
 - 1 klacht over niet-naleving plaatselijk verkeer (ongegrond)
 - 1 klacht over onbeleefd gedrag gemachtigd opzichter bij schoolstraat (onderzoek)
- 6 klachten die behandeld werden door de dienst Omgeving (Milieu, Ruimtelijke Ordening, Duurzaamheid):
 - 1 klacht over mogelijke overtreding afscherming privé-eigendom (sensibilisering)
 - 2 klachten over overlast door hondenpoep (sensibilisering en handhaving)
 - 1 klacht over aflevering omgevingsvergunningen (begrip en toelichting)
 - 1 klacht over geluidshinder door warmtepomp burelen (burenbemiddeling)
 - 1 klacht over zwerfvuil (sensibilisering en handhaving)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Ondernemen:
 - 1 klacht over taalwetgeving handelaars (ongegrond)
- 6 klachten die behandeld werden door de dienst Vrije Tijd:
 - 3 klachten over gebrekkige vrijetijdsinfrastructuur (2 herstel, 1 ongegrond)
 - 1 klacht over geluidsoverlast door sportvereniging (overleg en handhaving)
 - 1 klacht over gebrekkig onderhoud vrijetijdsinfrastructuur (herstel)
 - 1 klacht over gebrek aan communicatie en beschikbaarheid vrijetijdsinfrastructuur door werkzaamheden (toelichting)
- 33 klachten die behandeld werden door de dienst Wegen & Groen:
 - 1 klacht over procedure afleveren zandzakjes (ongegrond)
 - 4 klachten over slechte staat wegdek (herstel)
 - 5 klachten over onveiligheid door gebrekkig zout strooien bij winterprik (toelichting winterplan)
 - 1 klacht over stopzetting huurovereenkomst (excuses en rechtzetting)
 - 1 klacht over gebrekkige communicatie bij afsluiten straat door stormweer (ongegrond)
 - 1 klacht over doodgereden dier (werk uitgevoerd)
 - 14 klachten over gebrekkig groenonderhoud (11 werken uitgevoerd, 1 privé-eigenaar aangesproken, 1 ongegrond, 1 onderzoek)
 - 2 klachten over gebrekkig onderhoud kerkhof (werken uitgevoerd)
 - 1 klacht over gevaarlijk omgevallen boom (werk uitgevoerd)
 - 1 klacht over onnodig verwijderen van bomen (ongegrond)
 - 2 klacht over achtergelaten signalisatieborden (werken uitgevoerd)

Welzijnshuis (OCMW)

- 1 klacht over gebrekkige dienstverlening (ongegrond)
- 1 klacht over gebrek aan sociale appartementen (begrip en onderzoek)

Tussenkomst van de klachtencoördinator

- 69 klachten waarbij de klachtencoördinator tussenkwam, waarvan
 - 12 klachten die als onontvankelijk werden geregistreerd:
 - 1 wegens niet in het Nederlands gesteld
 - 4 wegens niet schriftelijk ingediend
 - 7 via andere klachtenprocedure:
 - 7 via Vlaamse Ombudsdienst (zie ook verder)
 - 57 klachten waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is:
 - 1 suggestie
 - 4 vragen
 - 7 beleidsklachten
 - 45 klachten die betrekking hebben op en overgemaakt werden aan derden:
 - 8 aan aannemer (2 i.v.m. schade door werken, 3 i.v.m. (geluids)overlast door werken, 1 i.v.m. nalatig herstel na werken, 1 i.v.m. afvaloverlast, 1 i.v.m. gevaarlijke signalisatie)
 - 1 aan Agentschap Natuur en Bos (i.v.m. kapmachtiging)
 - 1 aan Agentschap Wegen en Verkeer (i.v.m. verkeerslichtenregeling)
 - 3 aan Aquafin (1 i.v.m. gebrekkig herstel na werken, 2 i.v.m. wateroverlast na werken)
 - 1 aan Brussels Airport Company (i.v.m. geluidsoverlast vliegverkeer)
 - 2 aan bpost (1 i.v.m. postbedeling gemeentelijke flyer, 1 i.v.m. gebrekkige postbedeling gemeentelijk infoblad)
 - 5 aan De Lijn (4 i.v.m. gebrekkige dienstregeling en 1 i.v.m. overlast aan rustplaats)
 - 3 aan De Watergroep (1 i.v.m. gebrekkige dienstverlening, 1 i.v.m. nalatig herstel na werken, 1 i.v.m. geluidsoverlast tijdens werken)
 - 4 aan EcoWerf (3 i.v.m. afvalophaling, 1 i.v.m. dienstverlening containerpark)
 - 4 aan Fluvius (1 i.v.m. schade bij werkzaamheden, 3 i.v.m. straatverlichting)
 - 1 aan Indigo (i.v.m. gebrekkige dienstverlening)
 - 1 aan Natuurpunt (i.v.m. onveilige voetweg)
 - 1 aan N.M.B.S. (i.v.m. gebrekkige dienstregeling)
 - 2 aan politie HerKo (1 i.v.m. foutparkeren, 1 i.v.m. burenhinder)
 - 3 aan privé-eigenaars (1 i.v.m. wateroverlast, 1 i.v.m. sluikstort, 1 i.v.m. gebrekkige staat van de weg)
 - 1 aan provincie Vlaams-Brabant (i.v.m. wandelknooppunt)
 - 3 aan Proximus (1 i.v.m. gebrekkige communicatie van werken, 2 i.v.m. nalatig herstel na werken)
 - 1 aan Riopact (i.v.m. gebrekkige communicatie en hinder aan privé-eigendom na werken)

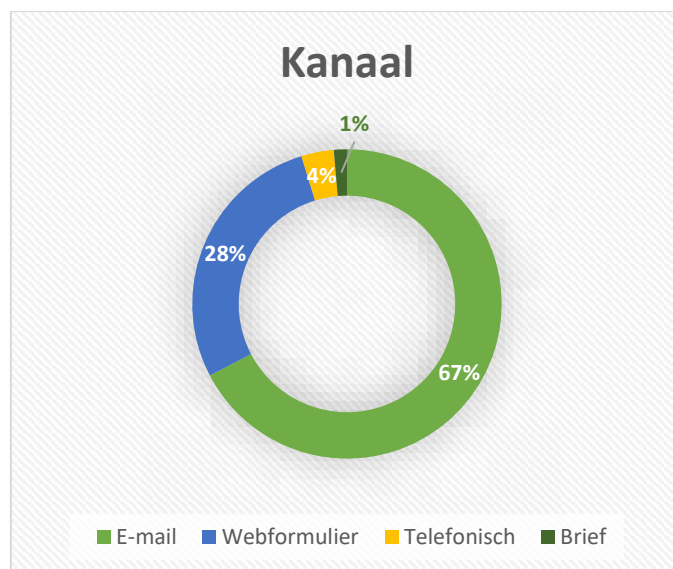
Via Vlaamse Ombudsdienst

- 3 klachten over gebrekkige dienstverlening OCMW (behandeld door Sociale dienst (OCMW))
- 2 klachten over wateroverlast door gebrekkig onderhoud afvoergoten (behandeld door dienst Wegen & Groen)
- 1 klacht over verkeersonveiligheid schoolomgeving (behandeld door dienst Mobiliteit)
- 1 klacht over verkeersonveilige inplanting bushalte (behandeld door dienst Mobiliteit)

Klachtenkanalen

De gebruikte kanalen via dewelke klachten de gemeente bereiken zijn:

1. E-mail: 99
2. Klachtenformulier op de [gemeentelijke website kortenberg.be](https://www.kortenberg.be): 41
3. Telefoon: 5 (klacht moet volgens klachtenreglement schriftelijk worden ingediend)
4. Brief: 2



Aanbevelingen en reflecties

- Een belangrijke duiding bij de vermelde aantallen is dat als klacht geregistreerd werden:
 - Een manifeste uiting waarbij geklaagd werd over een door de gemeente al dan niet verrichte handeling of prestatie (definitie in strikte zin), ongeacht via welke weg deze uiting tot bij gemeentebestuur Kortenberg is gekomen,
 - Alle uitingen die verzonden werden via het klachtenformulier op de website of aan klachten@kortenberg.be, ook al betroffen ze inhoudelijk eerder een vraag of melding dan een klacht.
- Van de in het totaal 147 ontvangen klachten diende 47% door de klachtencoördinator te worden geregistreerd als niet-ontvankelijk of waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is. Voor die 69 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 2024, 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 lichte stijging vast in het aantal klachten over verkeersveiligheid en over het groenonderhoud ten opzichte van vorig jaar.
- 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 2024 werd 52% van de klachten ingediend tussen januari en juni, 48% werd ingediend tussen juli en december.

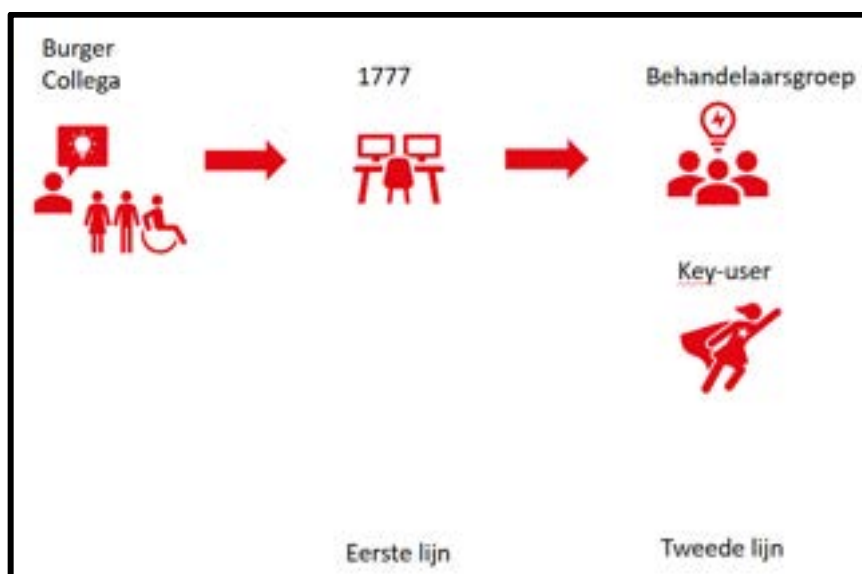
- 95% van de klachten werden in 2024 digitaal ingediend. De grootste meerderheid van de klachten (67%) werd via e-mail gemeld, net geen derde via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Klachten via brief of telefonisch blijven beperkt.
- In 2024 was 31% van de klachten eigenlijk bedoeld voor derden, ten opzichte van 26% in 2023. 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 (EcoWerf, politie, nutsmaatschappijen, ...) rechtstreeks contact kunnen opnemen met de derde partijen zonder dat tussenkomst van de gemeente nodig is.

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 2024 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 virtuele assistent, via mijn Burgerprofiel app Kortrijk, per brief of een bezoek.

Informatievragen en eerstelijnsmeldingen worden behandeld door onthaalmedewerkers van team Centraal Onthaal 1777.

Bij tweedelijnsmeldingen is een terugkoppeling of tussenkomst nodig van een van de achterliggende diensten. Deze meldingen worden dan na registratie door team Centraal Onthaal rechtstreeks geëscaleerd naar behandelende dienst achterliggend.

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 in samenwerking met behandelende dienst vanuit een objectief standpunt, bekijkt welke stappen reeds zijn ondernomen en of er nog ruimte is voor een oplossing.

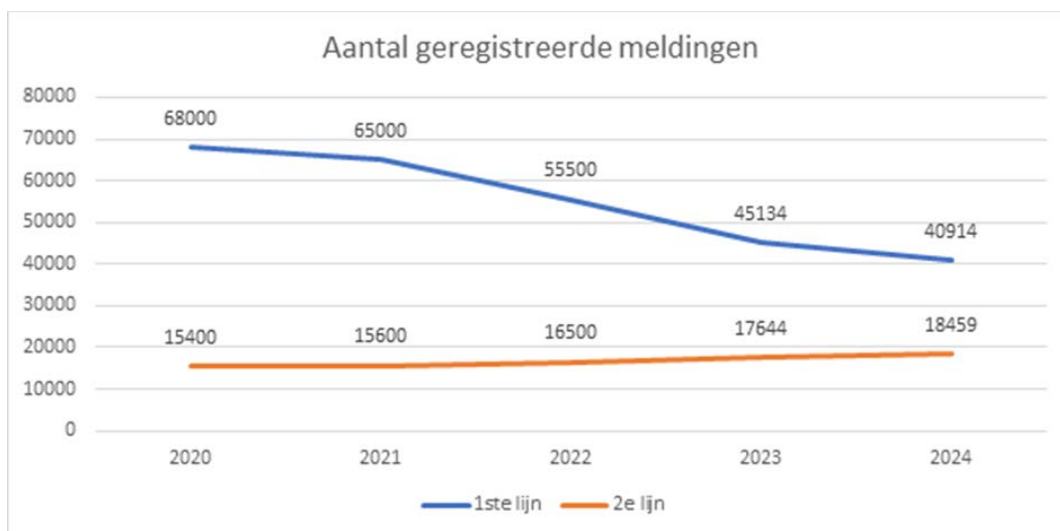
2.3. DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

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



BRON: TOPDESK KORTRIJK

Onthaalmedewerkers 1777 registreren ieder contact met de inwoner, bezoeker of ondernemer in het Meldpunt. In 2024 werden in **totaal 59.373 meldingen geregistreerd**.

Daarvan behartigde 1777 **40.914 eerstelijnsmeldingen**, zijnde 68,9% van totaal aantal meldingen.

In 2024 werden **18.459 tweedelijnsmeldingen** aangemaakt.

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 2024 kan liggen aan het feit dat burgers meer fysiek langskomen in het stadhuis. Zo registreerden we in 2024 zo'n 26.297 bezoekers (in 2023: 20.491 bezoekers) aan de onthaalbalie in het stadhuis, waarvan 21.749 vrije inloop. Daarnaast wordt ook meer gebruik gemaakt van contactname via diverse andere digitale kanalen zoals bijvoorbeeld e-mail, Mijn Burgerprofiel app Kortrijk, Thuisloket en chat via virtuele assistent.

In het Meldpunt 1777 worden slechts **6 meldingen als klacht** geregistreerd zonder nood aan tussenkomst van de interne ombudsdienst, waarvan 4 behandeld door de collega's van Parko.

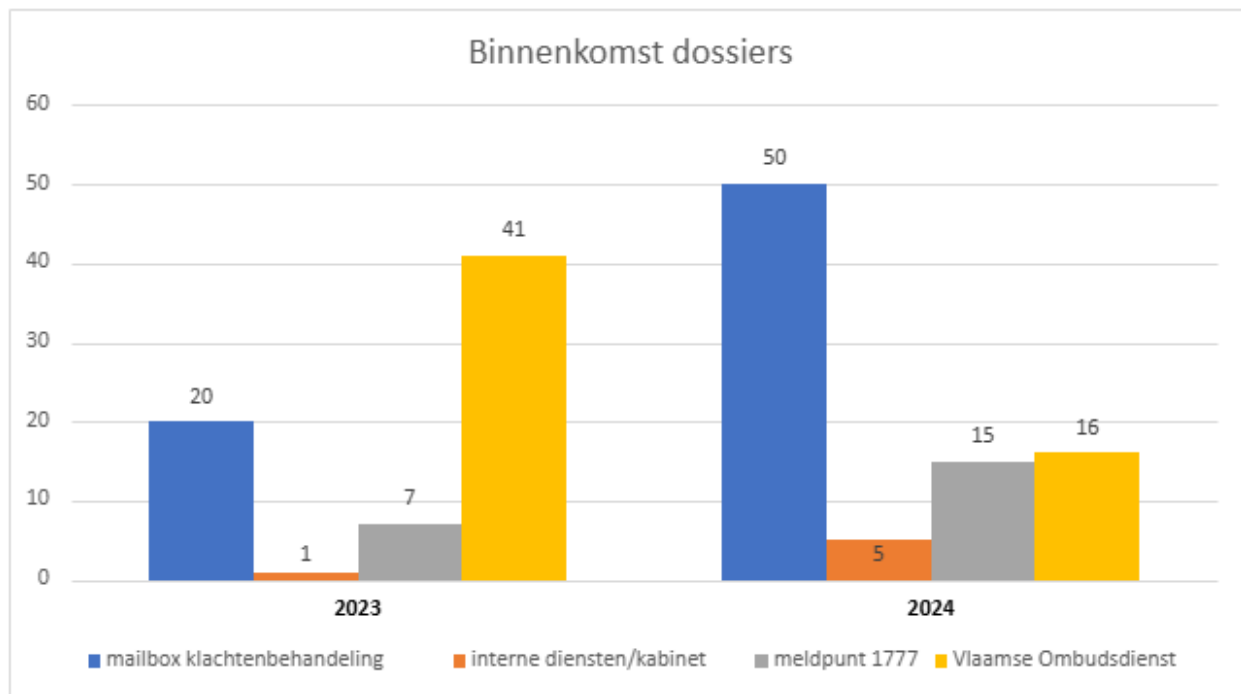
3.2 OVERZICHT INTERNE OMBUDSDIENST

❖ AANTAL BEHANDELDE DOSSIERS

	INFORMATIEVRAAG	MELDING	KLACHT	TOTAAL
2023	4	29	38	71
2024	4	49	33	86

Sinds 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 terechtkomt, effectief een klacht. In 2024 werd deze categorisatie verder toegepast.

❖ HOE KOMEN DOSSIERS BIJ INTERNE OMBUDSDIENST TERECHT?

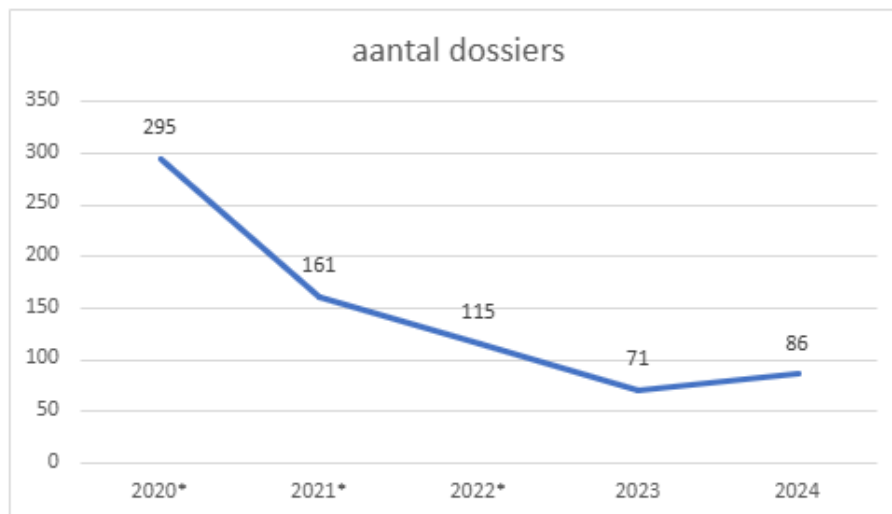


BRON: Topdesk, mailbox klachtenbehandeling

In 2023 werden van de 71 dossiers, 41 dossiers doorgestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst. Afgelopen jaar kwamen er van de 86 dossiers, slechts 16 dossiers binnen via de Vlaamse Ombudsdienst. Andere soorten binnenkomsten zijn via het Meldpunt 1777 en mailbox klachtenbehandeling waarbij burgers rechtstreeks contact opnemen met klachtenbehandelaar. Meer dan vorig jaar werden ook dossiers (meldingen) overgemaakt vanuit interne diensten of kabinet met de vraag aan de klachtenbehandelaar om verder standpunt in te nemen en af te handelen. Reden hier is vooral wanneer burger onvoldoende genoeg neemt met antwoord dat werd verkregen van de collega's.

Eind 2023 werd communicatie zowel intern als extern scherp gesteld waarin klachtenreglement zowel voor collega's van stad Kortrijk als voor Kortrijkzanen duidelijker werd omschreven. Zo werd bijvoorbeeld de pagina op de website aangepast waardoor mensen sneller de weg vinden. Dit kan de stijging van het aantal dossiers dat rechtstreeks bij klachtenbehandelaar terechtkwamen verklaren.

❖ EVOLUTIE



Bron: Topdesk Kortrijk en dossiers interne klachtenbehandelaar

*2020-2021-2022: geen scherpstelling definities/optimalisatie Meldpunt

Hierboven wordt een evolutie geschetst van het aantal dossiers behandeld door de jaren heen. Bij interpretaties belangrijk om mee te nemen dat sinds 2023 de definities van informatievraag/melding/klacht gehanteerd en toegepast werden na opmaak van klachtenreglement. Daarvoor werd deze triage niet gedaan wat een vertekend beeld kan geven.

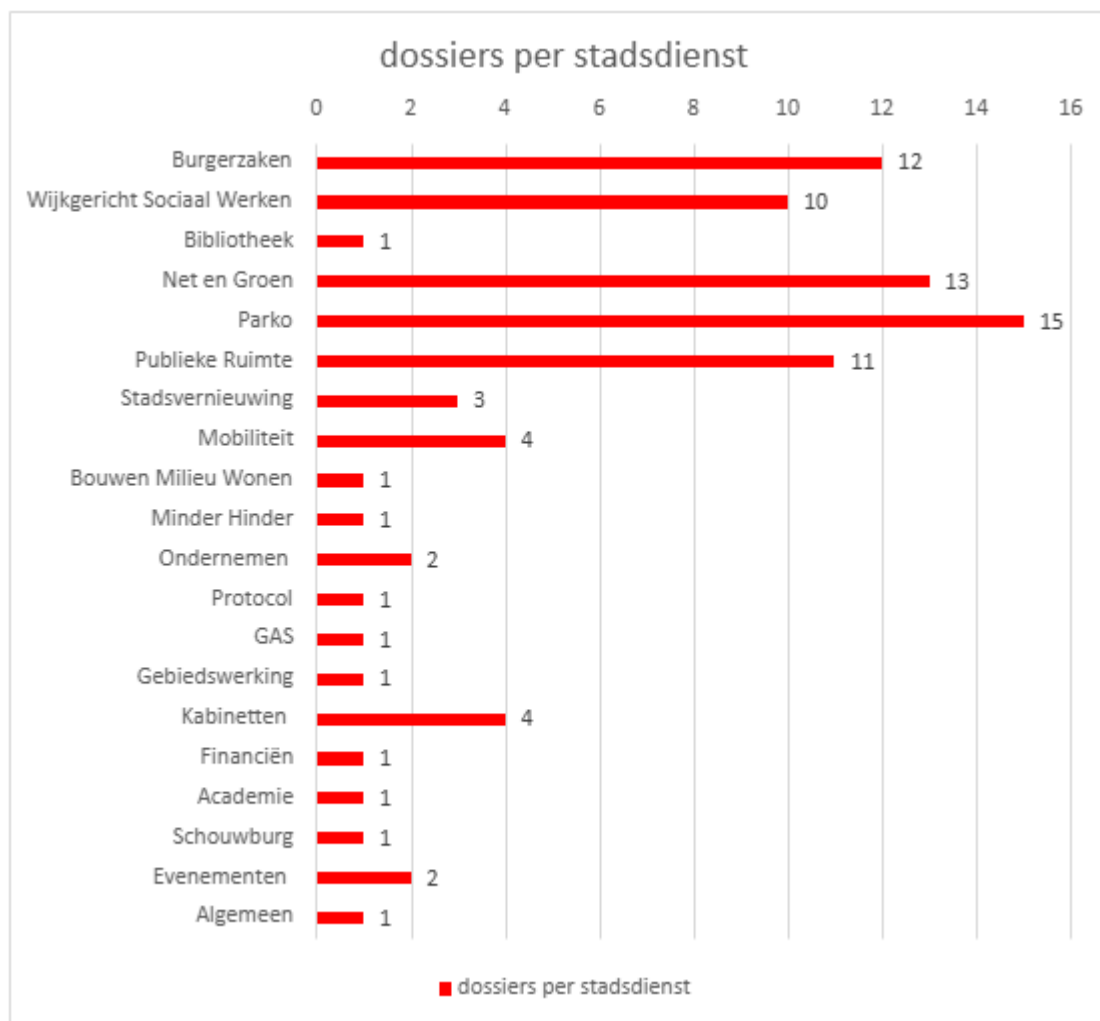
Afgelopen jaar werd bij 86 dossiers door de burger een tussenkomst van de interne ombudsdienst verwacht. We zien een stijging van het aantal dossiers t.o.v. vorig jaar. Deze stijging ligt vooral in het aantal dossiers dat rechtstreeks bij interne klachtenbehandelaar terecht kwam. Van deze 70 dossiers, werden er 37 gecategoriseerd als melding. 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 eerste lijns via 1777 zal kunnen verkrijgen.

Enerzijds blijft het correcter categoriseren van een informatievraag/melding/klacht nog steeds een aandachtspunt. Anderzijds is het optimaliseren van onze meldingsflow voor de ganse organisatie nog steeds nodig. Dit jaar bereikten immers heel wat dossiers de interne klachtenbehandelaar waarbij nog geen tussenkomst van de diensten achterliggend werd voorzien. Dit zorgt ook voor een langere verwerkingstijd van een melding.

Wanneer we inhoudelijk inzoomen, valt op dat burgers die contact opnemen met een klachtenbehandelaar veronderstellen dat deze in volledige onafhankelijkheid zal optreden. Hun verwachtingen zijn dat de klachtenbehandelaar ook volledig op de hoogte is van de inhoud van zijn/haar dossier (wetgeving, procedures) en hier ook meermaals per week mee bezig is waardoor tijdsinvestering voor klachtenbehandelaar groter wordt. Deze professionalisering van klachtenbehandeling zal zich wellicht blijven manifesteren.

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.

3.3 KLACHTEN ONDERVERDEELD PER STADSDIENST



Bron: Topdesk Kortrijk en dossiers interne klachtenbehandelaar

- 12 dossiers (14%) handelden over de dienstverlening van **Burgerzaken**, waarvan 5 als klacht gecategoriseerd konden worden. Inhoudelijk gaat het bijvoorbeeld over lange doorlooptijden 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: discussie omtrent langdurig wachten voor het maken van een afspraak bij deelteam bevolking niet akkoord met een beslissing, taalwetgeving, een onvriendelijk contact of taalgebruik aan de balie.
- 12% van het aantal behandelde dossiers (10 dossiers), werd opgenomen in samenwerking met de collega's van **Wijkgericht Sociaal Werk**. Vooral kaderend binnen het al dan niet ontvangen van OCMW-steun, begeleiding maatschappelijk werker, Veelal gevoelige materie met dikwijls een heuse voorgeschiedenis.
- In 2024 werden 13 dossiers (15%) behandeld over de dienst **Net&Groen**. Het ging vooral over huisvuilophaling, rattenplaag, modder op de weg, niet snoeien van bomen.

- Er werden 15 dossiers (17%) behandeld met betrekking tot behandelaarsgroep **Parko**, daarvan konden 8 als klacht worden geregistreerd. Dit gaat voornamelijk over betwistingen over naheffingen en service van baliemedewerkers.
- Collega's van de dienst **Mobiliteit** kregen 4 dossiers doorgestuurd, waarvan 1 klacht. Dit ging over het kruispunt Bissegemplaats, knip Munkendoornstraat, verwijdering van bushalte en melding van gevaarlijk kruispunt voor fietsers.
- In samenwerking met de dienst **Publieke ruimte** werden in totaal 11 dossiers (13%) behandeld, waarvan 2 klachten. Meldingen en klachten gingen vooral over hinder na werken (vb. herstel van voetpad die te lang aansleept), verstopte riolering, ...
- In samenwerking met de dienst **Stadsvernieuwing** werden 3 dossiers behandeld. Dit ging over het stationsproject en heraanleg Driekerkenstraat Bissegem.
- Collega's van de dienst **Ondernemen** kregen 2 dossiers doorgestuurd, waarvan 1 klacht. Het ging over tarief van taxi en Kortrijkse cadeaubon.
- Collega's van de dienst **Evenementen** kregen 2 dossiers doorgestuurd, waarvan 1 informatievraag en 1 melding. De melding ging over geluidsoverlast betreffende evenementen op het Nelson Mandelaplein.
- In samenwerking met de **diverse kabinetten**, werden 4 dossiers behandeld. Onderwerpen hier waren facturen SW+, bladkorven, contact klantendienst Watergroep en tegenstrijdig antwoord verkregen vanuit kabinet en behandelende dienst.
- Overige klachten waren bestemd voor diensten Bibliotheek, Bouwen Milieu Wonen, Minder Hinder, Protocol, GAS, Gebiedswerking, Financiën, Academie, Schouwburg, ...

3.4 DE GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD VAN KLACHTEN BIJ DE INTERNE OMBUDSDIENST

In 2024 werden in totaal 80 dossiers afgehandeld, hiertoe behoorden ook 4 lopende dossiers van 2023.

De gemiddelde doorlooptijd van een klacht in 2024 bij de interne ombudsdienst bedroeg **23,93 dagen**, in 2023 bedroeg dit 22,86 dagen. 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.

4. Actiepunten en verbetervoorstellen voor 2025

1. Communicatie

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.

Dit actiepunt werd reeds meegenomen vanuit de evaluatie van Het Meldpunt in 2023. In 2024 werd het traject omtrent 'optimalisatie van het Meldpunt' on hold gezet. We hopen in 2025 hier verder mee aan de slag te gaan. Op die manier kan opleiding met duidelijke richtlijnen worden meegegeven aan collega's organisatiebreed.

We zetten verder in op tijdige communicatie (ook tussentijds indien nodig) naar de burger, dit op een klantvriendelijke manier. Ook al dient hier een negatieve boodschap gegeven te worden.

Er werd vanuit de collega's van team Regie gewerkt aan een taalbeslissingsmodel, dit kan helpen bij het bedienen van klanten met een anderstalige achtergrond of burgers met een nood aan communicatie hulpmiddelen (vb. pictogrammen).

Een andere concrete actie zou kunnen zijn om pro-actief de burger te informeren via onze website. Bijvoorbeeld procedures van diverse producten van de dienst burgerzaken uitschrijven op onze website, zo kunnen eventuele verwachtingen in doorlooptijd realistisch(er) 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. Ook in 2025 willen we hier graag verder mee aan de slag gaan. 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 meer op zoek gegaan worden naar de oorzaak van veelvoorkomende klachten en een plan van aanpak om deze in de toekomst trachten te vermijden. Zo wordt met de collega's van Parko het gedoogbeleid verder onder de loep genomen of eventuele aanpassingen noodzakelijk zijn.

3. Organisatie klachtensysteem

In 2023 werd het cascadesysteem omtrent klachtenscherpgesteld 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. Toch merken we nog steeds dat er te veel meldingen onterecht rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar of Vlaamse ombudsman terechtkomen. Ook in 2025 zetten we hier verder op in door te verwijzen naar ons Meldpunt 1777 als enige toegangspoort.

We proberen in 2025 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 een nog 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 2025 aanpakken. Dit door middel van het project inzake optimalisatie en organisatiebreed gebruik van het Meldpunt waar onder andere het consulteren van het dashboard door key-users en teamverantwoordelijken gestimuleerd wordt.



Rapport klachtenprocedure

gemeente en OCMW Meerhout 2024

9 januari 2025

namens de gemeenteraad



Flor Boven
algemeen directeur

Luc Lievens
voorzitter

namens de raad voor maatschappelijk welzijn



Flor Boven
algemeen directeur

Luc Lievens
voorzitter

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Klachten.....	5
	2.1 Overzicht.....	5
3	Evolutie.....	7
	3.1 Klachten: evolutie.....	7
4	Evaluatie.....	8

1 Inleiding

Sinds 2012 hebben het gemeentebestuur en OCMW een gezamenlijke klachtenprocedure. De procedure werd aangepast en goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn op 28 november 2022 en is van kracht sinds 29 november 2022.

De klachtenprocedure stipuleert dat de klachtencoördinator elk jaar een rapport opmaakt over de binnengekomen klachten en hun stand van zaken:

Deelprocedure: opvolging van een klacht

§ 1. De klachtencoördinator vult het klachtenregister aan na elke ondernomen actie of ontvangen informatie, waardoor er steeds een overzicht is van alle (lopende) klachten en hun stand van zaken.

§ 2. De klachtencoördinator maakt jaarlijks een rapport op dat voorgelegd wordt aan:

- het managementteam (MAT)
- respectievelijk de gemeenteraad
- respectievelijk de raad voor maatschappelijk welzijn.

Op 27 mei 2024 besloot de gemeenteraad een overeenkomst af te sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst met ingang van 1 juni 2024, waarmee de gemeente Meerhout zich aansloot bij deze tweedelijns klachtenbehandelingsdienstverlening.

Het lokaal bestuur dient jaarlijks uiterlijk op 10 februari aan de Vlaamse Ombudsdienst het jaarverslag bedoeld in artikel 303 §3 van het decreet lokaal bestuur, met andere woorden een rapport klachtenprocedure, te bezorgen. Daarom dienen het managementteam, de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn jaarlijks in januari kennis te nemen van de rapportering over de klachtenprocedure.

2 Klachten

2.1 Overzicht

Klachten	Gemeente	OCMW
Aantal ontvangen klachten in 2024	13	1
Niet ontvankelijk	7	
Ontvankelijk	5	1
gegrond	1	
ongeground	3	1
nog in behandeling	1	
Niet in behandeling genomen	1	
Tweedelijnsbehandeling Vlaamse Ombudsdienst	0	0

Betrokken teams	Gemeente	OCMW
veiligheid en verkeer	7	
openbare werken	4	
groen en milieu	3	
ruimtelijke ordening en bouw	1	
vrije tijd	1	
sociale dienst		1

Wijze van ontvangst	Gemeente	OCMW
Papier	0	0
E-loket	11	1
E-mail	2	0
Meerhout-app	0	0

2.2 Details

Er zijn 14 klachten van 13 verschillende personen binnengekomen.
12 klachten kwamen binnen via e-loket, 2 via e-mail.

K24001 - team veiligheid en verkeer

- Dienstverlening door De Lijn, afschaffing halte Gestelsesteenweg
Niet ontvankelijk (klacht voor De Lijn, doorgegeven)

K24002 - team openbare werken

- Werken Waterstraat
Ontvankelijk
Ongegrond (geldende regelgeving werd door gemeente gerespecteerd)

K24003 - team veiligheid en verkeer/openbare werken

- Schade aan auto door slijpwerken verkeersbord
Ontvankelijk
Ongegrond (geen bewijslast ontvangen van burger)

K24004 - team veiligheid en verkeer

- Zones 30
Niet ontvankelijk (klacht niet gevolg van handeling of prestatie door (ambtenaar van) lokaal bestuur, burgemeester of schepen, betreft beleidskwestie)

K24005 - team ruimtelijke ordening en bouw/veiligheid en verkeer/groen en milieu

- Residentie De Bevrijding
Ontvankelijk
Nog niet afgehandeld (procedure lopende bij intergemeentelijke dienst handhaving)

K24006 - team veiligheid en verkeer

- Zones 30
Niet ontvankelijk (klacht niet gevolg van handeling of prestatie door (ambtenaar van) lokaal bestuur, burgemeester of schepen, betreft beleidskwestie)

K24007 - team openbare werken

- Verkeersbord omgereden Brigandsstraat 6
Niet ontvankelijk (verkeersbord op grondgebied Balen, doorgegeven)

K24008 - team groen en milieu

- Niet doorgeven rattenoverlast openbaar terrein aan rattenbestrijdingsfirma
Ontvankelijk
Ongegrond (bewijs ontvangen van bevoegd team dat rattenoverlast wel werd doorgegeven aan rattenbestrijdingsfirma)

K24009 - team openbare werken

- Verschuiven en barsten betonnen pallen en staven graf grootouders
Ontvankelijk
Gegrond (als herstelmaatregel werd een voorlopige herstelling aan het graf uitgevoerd in afwachting van het afronden van de heraanleg van het kerkhof)

K24010 - lokale politie

- Overlast bromfietsen, fietsers/speedpedelecs voetpad, overlast en vernieling bende
Niet ontvankelijk (melding voor lokale politie, doorgegeven)

K24011 - vrije tijd

- Niet publiceren verslagen sportraad
Niet ontvankelijk (klachten als raadslid dienen ingediend te worden bij Agentschap Binnenlands Bestuur)

K24012 - team veiligheid en verkeer

- Rusthuispersoneel kan parking woonzorgcentrum niet gebruiken
Niet behandeld (twee verzoeken tot nodige extra gegevens werden niet beantwoord)

K24013 - team veiligheid en verkeer/groen en milieu

- Buurman stookt houtafval in tuin, rookhinder
Niet ontvankelijk (melding voor lokale politie, doorgegeven)

K24014 - sociale dienst

- Negeren/weigeren geld storten door sociale dienst
Ontvankelijk
Ongegrond (cliënt leeft ondertekend Geïndividualiseerd Project Maatschappelijke Integratie niet na)

3 Evolutie

Gemeente en OCMW Meerhout hebben in 2024 in totaal 14 klachten ontvangen tegenover 11 in 2023.

3.1 Klachten: evolutie

Klachten in:	aantal	ontvankelijk	gegrond
• 2013	1	1	0
• 2014	10	6	1
• 2015	8	7	3
• 2016	22	12	5
• 2017	11	9	3
• 2018	4	0	0
• 2019	2	2	1
• 2020	6	3	1
• 2021	7	1 (deels)	0
• 2022	12	3	2 klachten voor verder onderzoek doorgegeven aan dienst handhaving van IOK
• 2023	11	7	5 (waarvan 3 deels gegrond)
• 2024	14	6	1

4 Evaluatie

Het aantal ingediende klachten is licht gestegen ten opzichte van 2023.

Van de 14 klachten die in 2024 zijn binnengekomen via de officiële weg (e-mail of digitaal loket) waren er 7 niet ontvankelijk.

In 2 gevallen ging het om een beleidskwestie.

In 2 gevallen betrof het een melding voor de lokale politie.

In 1 geval was de klacht voor De Lijn bestemd

In 1 geval betrof het een melding voor een andere gemeente.

In 1 geval ging het om iemand die als raadslid via het e-loket een klacht indiende, terwijl raadsleden dit via het Agentschap Binnenlands Bestuur dienen te doen.

4 klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.



Rapport klachtenprocedure

WZC De Berk 2024

6 januari 2025

namens de raad voor maatschappelijk welzijn

Flor Boven
algemeen directeur

Luc Lievens
voorzitter

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Klachten.....	5
2.1	Overzicht	5
3	Meldingen	6
3.1	Overzicht	6
4	Suggesties.....	8
4.1	Overzicht	8
5	Evolutie.....	9
5.1	Klachten: evolutie.....	9
5.2	Meldingen: evolutie	9
5.3	Suggesties: evolutie.....	9
6	Evaluatie	10

1 Inleiding

Sinds 2017 heeft woonzorgcentrum De Berk een nieuwe klachtenprocedure. Deze procedure werd goedgekeurd door het vast bureau van 11 januari 2017. Latere bijwerkingen van de procedure werden goedgekeurd door het vast bureau van 14 december 2017.

De klachtenprocedure stipuleert dat de klachtencoördinator elk jaar een rapport opmaakt over de binnengekomen klachten en hun stand van zaken:

6. Een klacht opvolgen

De klachtencoördinator vult het klachtenregister aan na elke ondernomen actie of ontvangen informatie, waardoor er steeds een overzicht is van alle (lopende) klachten en hun stand van zaken.

De klachtencoördinator maakt jaarlijks een rapport op dat voorgelegd wordt aan:

- *het leidinggevendenoeverleg wzc*
- *het managementteam (MAT)*
- *de raad voor maatschappelijk welzijn*
- *de bewonersraad*

en dat wordt gepubliceerd op de website van het woonzorgcentrum.

2 Klachten

2.1 Overzicht

Aantal ingekomen klachten

Het woonzorgcentrum ontving in 2024 geen formele klachten

3 Meldingen

3.1 Overzicht

Aantal ingekomen meldingen

12 meldingen van 11 verschillende personen

Betrokken team

- Woonassistentie	2
- Meerdere teams	3
- Infrastructuur	6
- Beleid	1

Wijze van ontvangst

Papier:	4
E-loket:	1
E-mail:	0
Mondeling:	7

Opvolging

1. Mokken op leefgroep Robijn blijven vuil na afwas
 - Team patrimonium vaatwasser nagekeken en interventie gedaan (knik in darm)
2. Zorgen over kwaliteit van voeding en maaltijdgebeuren
 - Interne controles en opvolgingen door leidinggevenden
 - Tevredenheidsbevraging Maaltijden bij bewoners afgenomen in de zomer
 - Toelichting resultaten bevraging en de actiepunten die daaruit volgden op bewonersraad van 20 november 2024
3. Haatspraak ever een collega (in privésfeer)
 - Leidinggevenden van de medewerker hebben een gesprek gehad met betrokken medewerker over het diversiteitsbeleid, het zou echter over een persoonlijke vete gaan
4. Fietsenrek is moeilijk bereikbaar door hekken van bouwproject
 - Bijkomende fietsparking gecreëerd aan containers bij de dienstingang
5. Slecht WiFi-bereik gastennetwerk
 - Navraag bij team ICT. Metingen hiervan zijn uitgevoerd, maar aanpassingen zijn budgettair niet mogelijk op korte termijn
6. Bouwproject loost afvalwater op de parking voor personen met een handicap
 - Incident gemeld en besproken met bouwfirmas. Zij passen afwatering aan.
7. Vraag over honden in het woonzorgcentrum
 - Huisdierenbeleid toegelicht via mail
8. Tafelschikking bewoner: graag andere plaats aan tafel
 - Intern overleg en gesprek met bewoner: testopstelling op nieuwe plaats met proefperiode voor één maand. Na één maand besproken met bewoner en op MDO: nieuwe plaats blijft behouden
9. Haag ter hoogte van dienstingang aan koraal te hoog, belemmert zicht op buitenwereld
 - Gemeld aan team groen, stond al opgenomen in de planning

10. Temperatuur kamers: grote variatie temperaturen in huis. Veel bewoners hebben te koud (anderen te warm)
 - Temperaturen opgevolgd (dagelijkse metingen)
 - Ventilatiesysteem aangepast + herstelling van een riem in het systeem
 - Nieuw besturingssysteem HVAC aangekocht
 - Overleg met betrokken firma over toekomst
11. Zorgen over werking parel / aanwezigheid parel
 - Besproken binnen leidinggevendenteam
 - Analyse inzet + onderzoek hoe diensten beter op elkaar af te stemmen
 - Interne controles door leidinggevendenden die worden teruggekoppeld op het teamoverleg
12. Weinig en/of defecte verlichting buiten (aan de inkom)
 - Besproken met werkcoördinator
 - Herstellingen worden opgenomen in de planning

4 Suggesties

4.1 Overzicht

Aantal ingekomen suggesties

5 suggesties van 4 verschillende personen

Betrokken team

- Wonen & Leven	1
- Infrastructuur:	4

Wijze van ontvangst

Papier:	4
E-loket:	0
E-mail:	0
Mondeling:	1

Opvolging

1. Medewerkers zich laten verkleden bij carnaval
 - Op teamoverleg van maart 2024 geven de leidinggevende een stimulerende toelichting: verkleden kan en mag met Carnaval, Pasen, Halloween en Kerst. Outfit moet wel stroken met de regels inzake handhygiëne en arbeidskledij. Verkleden op vrijwillige basis, niet verplicht.
2. Parking wzc met parkeerschijf: graag opmaak bewonerskaart voor langer parkeren
 - Op moment van suggestie nog in testfase. Suggestie doorgestuurd naar daartoe bevoegde dienst (veiligheid@meerhout.be) ter opvolging binnen evaluatie van de testfase.
3. Parking wzc met parkeerschijf: graag opmaak kaart voor naaste familie van bewoners voor langer parkeren
 - Op moment van suggestie nog in testfase. Suggestie doorgestuurd naar daartoe bevoegde dienst (veiligheid@meerhout.be) ter opvolging binnen evaluatie van de testfase.
4. Parasols plaatsen op de terrassen
 - Door het slechte weer van het voorjaar waren de terrassen nog niet klaar gemaakt op het moment van de suggestie. Er werd net voor ontvangst suggestie opdracht toe gegeven.
5. Bladkorven plaatsen om de PMD-zakken aan de keuken in te verzamelen
 - Eind 2024 en begin 2025 wordt bekeken of er een tijdelijke oplossing mogelijk is in de vorm van een rolcontainer. Het gaat dan om een tussentijdse oplossing in afwachting van de plaatsing van de fietsenstalling annex afvalstalling.

5 Evolutie

De klachtenprocedure van het woonzorgcentrum werd eind 2016 volledig herwerkt om zo de klachtenbehandeling binnen het woonzorgcentrum meer af te stemmen op de algemene klachtenprocedure van gemeente en ocmw Meerhout.

Dit maakt dat een eenduidige evolutie in de klachten voor 2017 moeilijk is omdat:

- anonieme klachten wel werden opgenomen binnen de klachtenprocedure voor 2017
- klachten werden behandeld, maar niet ontvankelijk / gegrond werden verklaard als dusdanig

Het overzicht hieronder is dus tot 2016 gebaseerd op een interpretatie van de gearchiveerde stukken.

5.1 Klachten: evolutie

Klachten in:	aantal	ontvankelijk	gegrond
• 2014	3	2	0
• 2015	2	2	0
• 2016	1	1	0
• 2017	1	1	1
• 2018	0	0	0
• 2019	5	4	1
• 2020	0	0	0
• 2021	0	0	0
• 2022	0	0	0
• 2023	1	0	0
• 2024	0	0	0

5.2 Meldingen: evolutie

Meldingen in:	aantal
• 2014	x
• 2015	x
• 2016	x
• 2017	9
• 2018	10
• 2019	7
• 2020	1
• 2021	0
• 2022	0
• 2023	6
• 2024	12

5.3 Suggesties: evolutie

Meldingen in:	aantal
• 2014	x
• 2015	x
• 2016	x
• 2017	16
• 2018	11
• 2019	4
• 2020	3
• 2021	1
• 2022	5
• 2023	7
• 2024	5

6 Evaluatie

Woonzorgcentrum De Berk heeft in 2024 geen formele klacht ontvangen.

Wel waren er twee dossiers waar een grieven geuit werd aan een leidinggevende, maar waarbij de betrokkene uitdrukkelijk vroeg er geen formele klacht van te maken. Daarop werd telkens voorgesteld om het gegeven binnen de procedure voor meldingen te behandelen zodat het woonzorgcentrum er toch formeel mee aan de slag kon. Beide betrokkenen stemden hiermee in.

Bovenstaande ondersteunt de strategie van het woonzorgcentrum om een 'klacht' toch op een officiële manier te laten behandelen, maar dan op een manier die voor de gebruiker veiliger aanvoelt. Sommige gebruikers willen liever geen formele klacht indienen omdat zij niet willen overkomen als 'zeurder' of uit angst (om geïsoleerd te worden).

We zien ook een stijging in het aantal meldingen. Dit komt enerzijds omdat zowel de meldings- als suggestieprocedure goed gekend blijkt, maar ook omdat intern door de leidinggevenden steeds meer de reflex wordt gemaakt om een melding te formaliseren binnen de procedure.

Op de gebruikersraad van november 2024 werd de klachtenprocedure nog eens kort toegelicht. Gebruikers hoeven immers echt geen angst te hebben om een klachtenformulier in te vullen als zij met iets blijven zitten. Er werd tijdens de raad wel gewezen op het belang dit niet anoniem te doen omdat het woonzorgcentrum zo geen bijkomende informatie kan vragen, geen gesprek aangaan of resultaten terugkoppelen.

Het blijft uiteraard de voorkeur hebben om samen tot een eerstelijnsoplossing te komen, waardoor het niet tot een formele klacht hoeft te komen. Gebruikers zijn daarom altijd welkom om hun probleem aan te kaarten bij een medewerker waar hij of zij zich goed bij voelt.



JAARRAPPORT KLACHTEN 2024

WETTELIJK KADER

- Decreet lokaal bestuur, art.302-303 inzake klachtenbehandeling
- Reglement tot inrichting van een gezamenlijke klachtenbehandeling en ombudsdienst voor het stadsbestuur, het OCMW en het AGB, gewijzigd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en de Gemeenteraad van Mortsel in december 2023.

TOTALE AANTAL KLACHTEN

In 2024 behandelde de klachtenbehandelaar van lokaal bestuur Mortsel **476** klachten. Dat is een daling ten opzichte van 2023 (557), 2022 (498) en 2021 (608). Algemeen genomen kan echter gezegd worden dat er een zekere stabiliteit zit in het aantal klachten dat jaarlijks via intern klachtenmanagement behandeld wordt.

Hoewel een groot deel van de klachten via het webformulier binnenkomt blijft e-mail nog steeds het belangrijkste kanaal waarop we klachten ontvangen. Dat zijn voornamelijk mails die door de administratie, burgemeester of collegeleden aan de klachtenbehandelaar worden doorgestuurd. Dat duidt erop dat ook intern de klachtenwerking goed gekend is en veelvuldig gebruikt wordt. Dat is een positief signaal. Dat wil ook zeggen dat we de afweging van wat een klacht is en wat niet, niet volledig aan de burger overlaten. Bij meer dan de helft van de klachten beslissen we zelf als administratie dat er voldoende (ontevreden) signalen in de mail of melding zitten, om deze als klacht te registreren. Klachtenmanagement wordt in Mortsel dan ook vooral gecentraliseerd uitgebouwd als een ondersteunende dienst om onze administratie te helpen bij het formuleren van antwoorden op probleemsituaties met of moeilijke vragen van burgers.

Er is daarnaast een grijze zone tussen klachten en meldingen. Veel mensen vinken al snel 'klacht' aan in het meldingsformulier, omdat het niet onmiddellijk een concrete melding betreft of een concrete vraag om iets te herstellen. Het gaat dan ook vaak over mensen die iets voor de allereerste keer doorgeven, waardoor klachtenmanagement vaak eerstelijns werkt in plaats van tweedelijns. In principe zouden we dit als 'vragen naar meer duiding', of 'vragen naar onze visie' kunnen bestempelen, maar dit zou de rapportering complex maken. In de praktijk neemt de klachtenbehandelaar veel van die vragen of meldingen mee in klachtenmanagement. We kiezen dus voor een 'over-rapportering' van klachten, eerder dan een 'onder-rapportering' van klachten.

Het grote aantal jaarlijkse klachten zorgt er wel voor dat continue opvolging of controle wat er nadien gebeurt nadat een antwoord vertrokken is moeilijk is. Klachtenmanagement is dan ook een ondersteuning naar de diensten toe, een tijdelijk betrokken zijn met een dossier totdat het antwoord en de verantwoordelijkheden duidelijk zijn. Klachtenmanagement is geen overname van het eigenaarschap van een dossier, en geen controleorgaan naar de diensten toe.

ALGEMEEN OVERZICHT KLACHTEN

TOTAAL AANTAL KLACHTEN 2024

Cluster	Aantal	Percentage
Andere / Niet van toepassing	110	23,1%
Beheersing en Ontwikkeling	18	3.8%
Beleven	53	11.1%
Ruimte	282	59.2%
Welzijn	6	1.3%
Zorg	7	1.5%
Eindtotaal	476	100%

CONCLUSIES

De percentages per cluster zijn zeer vergelijkbaar met de percentages die we in de vorige jaarrapporten vergelijken. Het feit dat er een lijn zit in de jaarcijfers, duidt erop dat de rapportering in de klachtenrapporten een goede indicator zijn van de onderwerpen waar de gemiddelde Mortselaar van wakker ligt.

Het hoge aantal klachten voor de cluster ruimte valt meteen op. Samen zijn ze goed voor bijna 60% van de klachten. Gezien het feit dat zaken zoals publieke ruimte, netheid en sluikstort, mobiliteit,... zo zichtbaar zijn, is dat geen verrassing.

Niet zelden gaat het hier over 'vragen naar visie of toekomstbeelden' of 'vragen naar informatie', die niet onmiddellijk kant en klaar kunnen opgelost worden. Hopelijk geeft het hoge aantal klachten dus ook een indicatie van het aantal moeilijkere mails dat momenteel wel beantwoord wordt, waar deze in het verleden misschien onbeantwoord bleven. Het omlaag krijgen van het aantal onbeantwoorde mails was immers een doelstelling van het reglement klachtenbehandeling.

Ook wat externe partners doen op ons grondgebied, blijkt goed voor bijna een kwart van de klachten. De parkeerfirma, de nutsmaatschappijen, de afvalophaling, de politie,... zijn dan ook zeer zichtbaar op het terrein. Dat inwoners hiervoor alsnog bij het lokaal bestuur aankloppen, duidt enerzijds op dat het onvoldoende bekend is dat deze dienstverlening door een andere organisatie gebeurt. Anderzijds wijst het erop dat voor de burger 'de overheid' één grote instelling is, en dat lokaal bestuur Morsel één van de toegankelijkste organisaties is waarbij men terecht kan om een ongenoegen te uiten.

Hoe we hiermee omgaan staat beschreven in het hoofdstuk 'andere/niet van toepassing.'

INHOUDELIJKE BESPREKING PER CLUSTER

CLUSTER ANDERE / NIET VAN TOEPASSING

23% van de klachten, ofwel 110 klachten in totaal, werden gecategoriseerd in de categorie 'andere/niet van toepassing'. Dat wil zeggen dat ze strikt genomen niet onder de toepassing van de klachtenprocedure vallen.

Dat is een hoog aantal, dat in overeenstemming ligt met het percentage van de voorbije jaarrapporten. Het duidt er op dat de Mortselaar ook vaak wakker ligt van elementen die niet rechtstreeks onder de eigen werking van onze diensten vallen (Igean, AWV, politie, nutsmaatschappijen, betwistingen van GAS-boetes,...). Het is zeker niet uniek dat de inwoner alsnog bij ons terecht komt, nadat ze al contact opnamen met de externe partner, maar helemaal geen of (naar hun aanvoelen) geen afdoend antwoord kregen. Dat duidt erop dat we een toegankelijke organisatie zijn om ongenoegen aan door te geven.

Niet zelden zijn dit ook klachten van inwoners die betrekking hebben op burens, andere inwoners of personen. Vaak vallen deze klachten onder de bevoegdheid van een vrederechter of burgerrechtelijke procedures, maar hopen de inwoners dat het stadsbestuur deze rol in hun plaats kan opnemen omdat ze de drempel naar deze procedures te hoog vinden, of net omdat ze liever niet willen dat hun burens weten dat zij de initiatiefnemers zijn om bepaald gedrag aan te klagen. In dat laatste geval is ook burenbemiddeling vaak geen optie, omdat dit net vereist dat beide partijen bereid zijn om in gesprek te gaan en elkaar in de ogen te kijken.

Strikt genomen kunnen we ons voor al deze klachten louter onbevoegd verklaren en er verder geen antwoord op formuleren. Meestal kiezen we er echter voor om toch de context, of de bredere visie mee te delen aan de burger. Of we nemen zelf contact op met de eindverantwoordelijke en spelen tussenpersoon. Op die manier waken we erover dat de kwaliteit van de antwoorden hoog blijft, en dat we maximaal inzetten op onze relatie met de Mortselaar, ook indien we niet zelf onmiddellijk eindverantwoordelijke zijn. Vaak kunnen we via toezicht, gemeenschapswacht of burenbemiddeling echter ook een regierol opnemen, hoewel de klacht op zich niet tegen ons als organisatie gericht is.

Een deel van de klachten in deze categorie komen van inwoners die een retributie of (GAS)boete kregen van de politie, van parkeerwachters of van gemeenschapswachten. Deze burgers vinden dat we door te beboeten te strikt zijn en daardoor de stad minder aantrekkelijk maken. Zij pleiten voor meer tolerantie. Anderzijds zien we in andere klachten (vb. onder mobiliteit, gedrag burens) dat er weinig tolerantie is voor snelheidsduivels, foutparkeerders, burens die zich niet aan de regels houden of slukstorters en lezen we een duidelijke vraag naar meer en striktere controles. Die burgers vinden nog meer controles net een noodzaak voor een leefbare samenleving. Deze discussie is een wankel evenwicht.

Bij de invoering van de nieuwe website in 2021 gaven we het meldingsformulier op de nieuwe website anders vorm. Er is nu op de nieuwe website een duidelijkere doorverwijzing naar externe partners voor meldingen/klachten die onder hun bevoegdheid vallen. Op die manier zorgen we er voor dat burgers sneller bij de juiste instantie terecht geraken.

Verdere opsplitsing van de onontvankelijke klachten

Klachten	Aantal	Omschrijving categorie	Rol klachtenbehandeling Morsel
Streeteo	17	De meerderheid betroffen betwistingen van retributies. Andere geuite klachten zijn echter ook: - Bereikbaarheid en openingsuren - Werking online platform - Geen of foute verlengingsmail/brief ontvangen - Winkel onverwacht gesloten	Doorverwezen naar betwistingsprocedure via Streeteo.
Hekwerk Action/Wibra	2	De VME plaatste aan de doorgang naar de parking hekwerk, dat het moeilijk maakt voor gebruikers van elektrische borden om te passeren.	Er was geen vergunning vereist en dit is privédomein. Lokaal bestuur Morsel zag echter geen plan op voorhand en vindt deze plaatsing ongelukkig. Er wordt druk

			uitgeoefend op syndicus en VME om deze beslissing aan te passen, maar tot op heden zonder positief resultaat.
Ondergrondse parking Apcoa	4	Veelvuldig geuite klachten waren: - Niet functioneren liften - Gebrekkig onderhoud - Ontbreken parkeerwachter - Niet antwoorden door klantendienst.	Er werd getracht druk uit te oefenen op Apcoa en overkoepelende partner Van Roey om deze aanslepende pijnpunten te verbeteren.
Politie	3	Klachten over de werking van de politie, of klachten die criminele activiteiten in de buurt rapporteren.	Doorverwezen naar politie en informatie doorgegeven aan politie.
Afvalophaling	2	Afval van inwoners werd niet of foutief opgehaald, of algemene/specifieke klachten over de werking van Igean of facturatie diftar.	Doorgegeven aan Igean.
Verzekeringen	5	Inwoners willen stad Mortsel aansprakelijk stellen voor schade.	Deze personen kregen informatie over opstart verzekeringsdossier en over de correcte partner om daarbij aan te spreken indien de werken niet door ons uitgevoerd werden.
AWV	10	Klachten over lichtenregeling of werken aan gewestwegen die door AWV gecoördineerd worden.	Inwoners werd meer uitleg gegeven en doorverwezen naar AWV.
De Post	1	Klachten met betrekking tot gedrag postbode.	Doorverwezen naar De Post.
Privédomein	1	Inwoner heeft water in kelder.	Dit is grondwater, geen probleem op publiek domein.
De Lijn	1	Hinder door werken of werking van De Lijn.	Inwoners kregen meer uitleg of werden doorverwezen.
GAS-boetes	9	Inwoners vinden GAS-boete niet terecht.	Doorverwezen naar procedure via sanctionerend ambtenaar IGEAN.
Gedrag bureu	21	Inwoners klagen over het gedrag van hun bureu, oa. buitenplaatsen afval, onderhoud tuinen en achterkoeren, luide spelende kinderen, geluidsoverlast...	Via gemeenschapswachten, wijkagent of bureubemiddeling kan hier soms een oplossing geboden worden.
Gedrag onbekenden	14	Inwoners klagen over gedrag van onbekenden, oa. lawaaioverlast, afval achterlaten, afval achterlaten in privé-diftarcontainer, beschadigingen...	Inwoners aangeraden om op moment van overlast de politie te contacteren.
Nutsmaatschappijen	4	Klachten naar aanleiding van werken nutsmaatschappijen.	Doorgegeven aan desbetreffende nutsmaatschappijen.
Klachten tegen personeelsleden	4	Individuele klachten tegen specifieke personeelsleden.	Dit valt niet onder klachtenmanagement, maar wel onder de procedure functioneren en evalueren. Deze klachten werden door de diensthoofden opgenomen.
Syndicus/VME	2	Klachten in appartemensgebouwen over privédelen.	Doorverwezen naar syndicus.
Externe aannemer	3	Inwoners ondervonden hinder van werken door externe/privéaannemer.	Onze toezichters volgden op waar nodig.
Buurgemeenten	1	Klachten die niet op ons grondgebied betrekking hebben.	Klagers worden doorgestuurd naar juiste kanaal.
Thuisrand	4	Klachten met betrekking tot huurders of werven van de woonmaatschappij Thuisrand.	Informatie geven en doorgegeven aan Thuisrand..
Brandweer	1	Klachten over de brandweer.	Doorverwezen naar de brandweer.
Kennelijk ongegrond	1	Een inwoner meldde dat hij geen antwoorden kreeg.	Alle vragen waren wel degelijk al beantwoord.

Extra toelichting Streeteo

De inhoudelijke beoordeling van parkeerretributies werd via bestek mee gegund aan de externe parkeermaatschappij Besix, die nadien werd overgenomen door Indigo. Inwoners die een retributie bij ons aanvechten worden dan ook doorgestuurd naar het juiste kanaal. Lokaal bestuur Mortsel komt niet inhoudelijk tussen in de beoordeling van concrete betwistingen.

Wel kijken we achter de schermen als opdrachtgever mee of de juiste spelregels conform het bestek gehanteerd worden. Wanneer nodig, organiseren we een evaluatievergadering en vragen we remediëring. Concrete acties die daaruit voortvloeiden zijn:

- Er werd de mogelijkheid ingevoerd om via afspraak te werken, buiten de openingsuren.
- In het nieuwe bestek werd opgenomen dat herinneringen zowel per mail als per brief moeten gestuurd worden indien de inwoner geen actie onderneemt.
- De personeelsbezetting van de Parkeerwinkel werd omhoog gebracht en er werden twee nieuwe medewerkers opgeleid.
- De IT-dienst van Streeteo werkt aan het online platform.

In 2024 is het opvallend dat het aantal klachten rond Streeteo laag blijft ten opzichte van de vorige jaren. Mogelijk komt dit deels door het nieuwe bestek dat een dubbele verwittiging voorziet bij het verlopen van bewonerskaarten, waardoor minder inwoners voor een verrassing komen te staan wanneer hun kaart vervallen is.

CLUSTER BEHEERSING EN ONTWIKKELING

Beheersing en Ontwikkeling	18
Beleidsondersteuning	10
Communicatie	2
Kenniscentrum	6

Beleidsondersteuning

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Federale en Vlaamse verkiezingen	8	Klachten met betrekking tot de verkiezingen in mei - Wachtrijen: 5 - Raam lokaal gebroken: 1 - Kiesbrief niet ontvangen: 1 - Bijzitter helpt met inscannen: 1	Er wordt meer uitleg gegeven over de organisatie van de verkiezingen. Al deze klachten worden meegenomen in de evaluatie naar aanleiding van de verkiezingen in oktober. Zeker op vlak van wachtrijen valt er winst te boeken door een betere signalisatie in sommige bureaus.
Uitzendingen commissie en GR	1	Kwaliteit stemmen/geluid onvoldoende	Er komt een volledige vernieuwing bij oplevering stadhuis, nu werd er technisch gezocht naar korte termijn verbeteringen.
Gemeenteraadsbesluit	1	De indiener van de straatnaam 'Werf' vraagt meer informatie over besluit naar aanleiding van artikel in krant.	Er wordt duiding gegeven over de motivatie van het GR-besluit.

Communicatie

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Aanname geslacht in brieven	1	Een inwoner werd aangesproken met een verkeerd geslacht.	We communiceerden een interne richtlijn over aansprekingen in brieven. Tenzij geslacht essentieel is voor het dossier, kan een inwoner best gewoon met voor- en achternaam worden aangesproken.
Geen bedeling M en UIT	1	Een appartementsgebouw krijgt herhaaldelijk onze brochures niet in de bus.	Er werd nagebust en intern afspraken gemaakt over de bedeling.

Kenniscentrum

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Cashloos betalen	2	Inwoners vinden dat een overheid overall cash moet blijven aanvaarden.	Het cashloos betalen werd ingevoerd met de veiligheid van de medewerkers als expliciete doelstelling. Er is nog één cashpunt aanwezig in onze organisatie. Sinds de invoering werd er waar nodig oplossingen op maat uitgewerkt.
Terugvorderings-Procedure niet betaalde GAS-boete	1	Klacht tegen administratieve kosten of deurwaarderskosten.	Structuur van de procedure uitgelegd. Wanneer dossier bij deurwaarder is, komen wij niet meer tussen.
Belastingbezwaar	1	Inwoner wil geen leegstandsbelasting betalen.	Hiervoor is een procedure via college. Dit jaar diende hij geen bezwaar in, zijn bezwaar van vorig jaar werd verworpen.
Begraafplaats	2	Problemen met de bestelling/levering naamplaatjes.	De problemen werden opgelost.

Het cashloos betalen blijft in beperkte mate een onderwerp dat aangesneden wordt via klachtenbehandeling. Er worden echter nog steeds in de praktijk oplossingen gezocht, zodat niemand uit de boot valt wat dienstverlening betreft. De klachten moeten dan ook vooral als principiële klachten gelezen worden, dan als praktische problemen.

CLUSTER BELEVEN

Beleven	53
Onderwijs	2
Stadsonthaal	25
Verenigingen en vrijwilligers	4
Vrije tijd	22

Onderwijs

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Klacht lessen AMWD	1	Er wordt een klacht geuit tegen de pedagogische aanpak van een leerkracht.	Er wordt een bemiddelingsgesprek gevoerd tussen volwassen leerling en leerkracht.
Strapdag	1	Organisatie Strapdag zorgt voor overlast.	Meer informatie gegeven over nut en organisatie van een Strapdag.

Net zoals vorig jaar bereiken ons weinig klachten over de scholen waarvan we inrichtende macht zijn. Dat duidt erop dat de directeurs eventuele frustraties of opmerkingen waarschijnlijk via de interne werking kunnen vatten. Alle directeurs van onze scholen zijn op de hoogte van de ondersteuning die de klachtenprocedure hen kan bieden bij het te woord staan van

ouders in complexe dossiers.

Stadsomhaal

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Wachttijden loketten	5	Verschillende inwoners maakten ons attent op het feit dat de wachttijden om een afspraak te maken lang opliepen.	Inwoners met een dringende reden kregen een vroegere afspraak. We monitoren de wachttijden wekelijks en zetten indien nodig extra loketten open.
Doorlooptijd procedures	4	- registratie adoptievonniss - procedure vreemdelingenzaken te lang duren. - Buitenlands rijbewijs. - Nationaliteitsaanvraag	Doorlooptijd is normaal, omdat we afhankelijk zijn van doorsturen vonnis door de rechtbank. De verwachte doorlooptijd had wel beter vooraf gecommuniceerd geweest. We wachten op advies van hogere instantie. We wachten op controle door Brussel. De procedure en onze werkwijze worden toegelicht.
Te laat komen	1	Een inwoner vindt het niet kunnen dat men een nieuwe afspraak moet maken wanneer men te laat is.	Wanneer de afspraak reeds is afgelopen wordt er altijd eerst gecheckt of men inwoner toch nog kan verder helpen. Als echt alle afspraakmogelijkheden ingenomen zijn, vraagt men een nieuwe afspraak te maken.
Materiële fouten	6	Inwoners melden dat er een fout in hun (aanvraag)procedure of akte gebeurde.	Slechts in twee situaties was er effectief sprake van een fout. Dit werd rechtgezet.
Domicilie- Ex-huurder nog ingeschreven	2	Inwoners die verhuisden werden niet onmiddellijk uitgeschreven.	Het is in eerste instantie aan de persoon die verhuist om dit proces in gang te zetten, wanneer deze zich inschrijft in een andere gemeente.
Rijbewijs	2	Een inwoner is boos omdat de regelgeving is gewijzigd. Een inwoner wil dit volledig digitaal kunnen.	De wetgeving wijzigde, wij volgen deze datum. Procedure wordt federaal bepaald.
Huwelijk	1	Een inwoner wil trouwen op datum van de jaarmarkt.	Dit wordt uitzonderlijk toegestaan.
E-ID / Kids-ID	2	Een inwoner wil eID vernieuwen ondanks dat die nog 6 maand geldig is. Een inwoner vindt niet dat kind aanwezig moet zijn bij een Kids-ID.	Er is wettelijk geen bezwaar, dit wordt toegestaan. Dit is verplicht door de FOD Binnenlandse Zaken.
Onnodig foto gemaakt	2	Inwoners hebben onnodig een pasfoto gemaakt, aangezien deze via live-enrollment aan loket wordt genomen.	Geld dat gebruikt werd in onze fotocabine werd teruggestort.

De wachttijden aan de loketten liepen op sommige momenten langer uit dan wenselijk, al waren de wachttijden duidelijk beter onder controle dan in 2023, toen het aantal klachten hierover hoger lag. Vooral tijdens de vakantieperiodes zagen we toen een verhoogde vraag van inwoners die groter was dan de bezetting van de loketten. Sindsdien werd er een controlesysteem opgezet waarbij elke week voor elk product de wachttijden werd getrokken en nagekeken. Waar nodig werden er vervolgens extra loketten opgezet, zodat de wachttijden aanvaardbaar blijven.

Aangezien het Stadsomhaal dé plek bij uitstek is waar alle Mortselaars regelmatig moeten langskomen en ook de eerste kennismaking is van nieuwe inwoners met de werking van onze stad, is het duidelijk dat we deze wachttijden permanent moeten bewaken naar de toekomst toe. Hetzelfde geldt voor de administratieve opvolging achter de schermen. Dit is

minder zichtbaar voor de Mortselaar, maar ook de doorlooptijd van onze administratieve processen moet aanvaardbaar blijven. Dat wil zeggen inzetten op verdere digitalisering en het verder opleiden van nieuwe medewerkers.

Verenigingen en vrijwilligers

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Scouts	4	Een inwoner wil niet dat Scoutsfest nogmaals wordt georganiseerd. Inwoners ondervinden overlast van een jeugdkamp, of van fuiven	Dit was geen organisatie van de plaatselijke Mortselse scouts. Er is nog geen indicatie dat er een volgende editie gepland of aangevraagd gaat worden. Er wordt een gesprek aangegaan met de scoutsleiding om afspraken te maken, maar we verwachten ook van onze inwoners dat ze aanvaarden dat dergelijke activiteiten plaatsvinden in een stad.

Vrije Tijd

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Zwembad Den Bessem	8	2 inwoners klaagden een controle van de kledingvoorschriften tijdens een zwemles van een vereniging aan. 2 inwoners vinden de toepassing van onze kledingvoorschriften te streng. 2 inwoners vonden te weinig parkeerplek aan het zwembad. 1 inwoner stond voor gesloten locker. Toilet gehandicapten afgesloten.	Omwille van hygiëne en veiligheid blijven zwemshirts of loszittende kledij verboden. Indien herhaaldelijk aandringen bij verenigingen om hierop toe te zien geen effect heeft, moeten we wel ter plaatse ingrijpen. Er wordt ingezet op voldoende parking voor personen met een handicap en G-sporters. Inwoners kunnen in parking Stadsplein parkeren bij onvoldoende parking. We controleren en handhaven deze parking voor foutparkeren. Tijdens verhuur zwembad kunnen we geen continue permanentie garanderen. Toilet werd hersteld, er is tweede toilet beschikbaar.
Verhuur accommodatie	2	Geluidsoverlast bij verhuur JOC en hoeve.	Iedereen moet zich houden aan decibelnormen, ook wanneer het een privéfeestje betreft. Bij verenigingen gaan we in gesprek en bekijken we of een alternatieve locatie nodig is voor dergelijke activiteit.
Carnaval	1	Opmerkingen over de kwaliteit en het geluid van de carnavalstoet.	De inhoudelijke invulling van de stoet gebeurt door Karnamor, niet door stad Morsel. Carnaval is een uitzonderlijke gebeurtenis, waarvoor we een afwijking van de geluidsnormen aanvaardbaar vinden.
Stoelen MLS	2	Inwoner wil dat de stoelen vervangen worden.	Dit is een beslissing die in volgende MJP moet genomen worden. Ondertussen ondernemen we al wel actie tegen de stoelen die in de slechtste staat zijn.
Evenementenloket	3	Inwoners melden overlast van geluid en vinden dat we als stad geen toelating mogen geven voor activiteiten van derden die lawaai veroorzaken.	In onze stad moeten evenementen mogelijk zijn, georganiseerd door derden. We koppelen steeds geluidsnormen aan elke toelating. Indien deze niet gerespecteerd worden, kan de politie gebeld worden.

Speelstraten	1	Een inwoner ondervindt overlast van speelstraten.	We leggen ons beleid uit.
Jaarmarkt	2	Een klacht over de gezondheid van dieren, een andere over de locatie van de ambachten.	Voor de dieren werken we samen met een dierenarts. We nemen de feedback van de ambachten mee in de evaluatie.
Activiteit AMWD	1	Bij het klaarzetten van een activiteit werd een inwoner gebruik van het WC niet toegestaan.	De academie was op dat moment gesloten, maar we bieden onze excuses aan. De inwoner werd doorverwezen naar dichtstbijzijnde publieke toilet, maar dit had beter toegestaan geweest.
Sfinks	1	Klacht betreffende de parkeermaatregelen.	Deze worden elk jaar geëvalueerd en afgetoetst met de politie.
JOC/OverKop	1	Een inwoner vindt dat de speelactiviteiten aan het JOC te veel overlast ondervinden en enkel binnen zouden mogen plaatsvinden.	Omwille van uitzonderlijke omstandigheden werd er buiten gevoetbald, normaal gezien gebeurt dit binnen. Los daarvan mogen onze jongeren ook buiten spelen of voetballen.

Conclusie

Ook wat onze eigen evenementen betreft, of de evenementen die we goedkeuren via het evenementloket blijft er een zelfde stijgende trend opduiken die we ook in andere clusters en categorieën van dit jaarverslag zien, namelijk een grote gevoeligheid rond de balans die moet gezocht worden tussen een stad die leeft, een stad die bruist, en een stad waar zaken in kunnen georganiseerd worden enerzijds, en de verwachtingen van sommige inwoners om elke avond en nacht rustig te kunnen doorbrengen zonder lawaai of overlast anderzijds. Dit is een én-én verhaal, en geen of-of verhaal. Het is duidelijk dat beide elementen belangrijk zijn in een stad, en dat we continu op zoek moeten naar het juiste evenwicht tussen beiden.

Wat het zwembad betreft werden de kledingreglementen eind 2024 aangepast, en meer in lijn gebracht met de kledingvoorschriften die ook in Antwerpen gelden. Dit is een versoepeling wat nauw aansluitende zwem t-shirts betreft, waar vele inwoners al langer vragende partij voor waren. Het maakt intern de taak van de redders ook eenvoudiger, nu er minder abonnees via een medisch attest een afwijking op de kledingvoorschriften moeten aantonen.

CLUSTER RUIMTE

Ruimte	282
Leefomgeving	181
IOD	12
Lokale economie	20
Milieu	36
Mobiliteit - parkeren	30
Mobiliteit - verkeer	51
Ruimtelijke ordening	26
Wonen	6
Stadsprojecten	65
Patrimonium	9
Patrimoniumontwikkeling	1
Toestand van de straat	42

Wegenwerken	16
Stadswerken	36
Klusjesdienst	1
Onderhoud publieke ruimte	29
Andere	1
Onderhoud patrimonium	5

Leefomgeving

a) IOD

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Klacht over vergunningen of omléidingen rond de werf van derden	8	Er kwamen in totaal 8 klachten over borden die niet correct zouden geplaatst zijn of opgehaald, een teveel aan parkeerplaatsen dat werd ingenomen, of onduidelijke omléidingen.	Deze werven werden door de toezichters gecontroleerd en opgevolgd conform reglementen.
Procedure	1	Een inwoner vindt procedure en formulieren te complex.	Er wordt duiding gegeven bij de noodzaak van een procedure en gevraagd hoe we haar kunnen verder helpen.
Inname zonder vergunning	1	Inwoners melden inname openbaar domein zonder vergunning en vragen op te treden.	De toezichters deden een controle ter plaatse.
Tarieven/terugbetaling	2	Een auto werd getakeld terwijl hij op vakantie was, in een andere aanvraag werd er een gedeelte foutief ingetekend.	In beide gevallen kregen de inwoners een terugbetaling.

Advies IOD

Het aantal klachten rond de procedure IOD zijn niet talrijk in vergelijking tot het grote aantal aanvragen per jaar. Toch loont het om continu aandacht te geven aan de verbetering van de software, om aanvragen te vergemakkelijken, net omwille van dat grote aantal aanvragen. Voor oudere of minder digitaal vaardige inwoners blijft deze aanvraag geen eenvoudige opdracht. Daar moet aandacht aan gegeven worden wanneer het nieuwe stadhuis opent en het nieuw bewegend onthaal in voege gaat.

b) Lokale economie

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Overlast	9	Inwoners vragen maatregelen te nemen tegen winkels of cafés omwille van overlast: - Parkeren en brommers pizzeria - Geluidsoverlast zomerbar Blauwe Regen en Bar Brial - Geluidsoverlast restaurant Koeisteerthofdreef	We gingen steeds met de uitbaters in gesprek waar nodig, gaven advies, of gaven duiding bij evenementen. Bij nachtlawaai kan de politie vaststellingen doen.

		- Nachtophalingen van vuilnis bij een winkelier.	
Afvalcontainers	3	Handelaars laten hun afvalcontainers te lang buiten staan, wat sluikestort aantrekt.	Er vond een gesprek plaats met de handelaars, en dit zal verder in het oog worden gehouden.
Stoepreglement	1	Een handelaar neemt te veel ruimte van het voetpad in beslag.	Er vond een controle plaats en handelaar werd aangemaand zich in regel te stellen.
Carnaval	1	Een handelaar vindt dat carnaval klanten weghaalt van de winkels.	Stoet is altijd al op een zaterdag georganiseerd, voor carnavalsverenigingen is het belangrijk dat dit dezelfde dag is, omdat ze hun kalender van deelname daarop afstemmen.
Parkeren	1	Een autohandelaar wil een oplossing op openbaar domein voor defecte of getakelde wagens.	Er is voldoende ruimte op de eigen parking om dit op privéterrein op te lossen en deze last niet af te wentelen op openbaar domein.
Nieuwe CBD winkel	4	Inwoners klagen de komst van deze winkel aan.	CBD valt onder tabakswetgeving, niet de drugswetgeving. Er is geen exploitatievergunning vereist, dus we kunnen de komst niet tegenhouden. De winkel voldeed aan de wettelijke vereisten.
Koop Liever Lokaal	1	Een inwoner vindt de provinciale website onduidelijk en vindt het spijtig dat men verplicht een app moet downloaden.	We plaatsen meer informatie op onze eigen website zodat de eigen lokale handelaars makkelijker terug te vinden zijn. Naar volgend jaar toe evalueren we of we dergelijke actie opnieuw provinciaal, dan wel lokaal willen organiseren.

Het is opvallend dat de meeste klachten die onder de categorie Lokale Economie vallen geen klachten van lokale ondernemers zelf zijn. Dat duidt erop dat onze dienst lokale economie goed functioneerde als eerste aanspreekpunt om frustraties op te nemen. Wel is er een stijgende trend van inwoners die zich storen aan verschillende elementen die verbonden zijn aan de werking van de lokale handelaars zelf.

c) Milieu

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Straatverlichting	20	De beslissing om als energiebesparende maatregel de verlichting in de wijken 's nachts te doven stootte op heel wat weerstand. Ook het afwisselend één wel, één niet aansteken nadat de GR dit beleid aanpaste stootte op weerstand. Los daarvan waren er ook wat technische problemen met het aanpassen van de lichten, of waren er defecten.	De gemeenteraadsbeslissing en motivatie werden toegelicht. Op enkele concrete plekken of straten werd nagekeken of het aangepaste brandregime conform de opdracht aan Fluvius en de gemeenteraadsbeslissing werd uitgevoerd.
Ratten	7	Inwoners klagen over overlast ratten.	Als stad kunnen we niet op privédomein optreden. We passen wel rattenbestrijding toe op openbaar domein.
Aziatische hoornaars	1	Een inwoner vindt een lokpot ongelukkig geplaatst.	De lokpot werd verplaatst.
Zwerfkatten	1	Een inwoner stelt zich vragen bij het beleid van de vzw zwerfkatten Wommelgem.	De samenwerkingsovereenkomst die we met deze vzw afsloten wordt toegelicht. We hebben geen enkele indicatie dat ze zich niet aan deze overeenkomst zouden houden.

			De klager wordt doorverwezen naar het Vlaamse departement dierenwelzijn.
Afvalbeleid Meerminnecampus	1	Buren klagen dat er te lang onnodig containers buiten staan.	Omwille van fouten van afvalophalers bleven er die week inderdaad langer containers staan dan gebruikelijk, in afwachting van een naophaling. We boden onze excuses hiervoor aan.
Diftar – ondergrondse containers	1	Inwoners melden dat de ondergrondse containers sluikestort aantrekken.	De locaties van de containers worden preventief aan de sluikestorttoer toegevoegd, om sluikestort snel te verwijderen. Aan de Ridder Van Ranstlei en Heilig-Kruisstraat werd de frequentie van lediging verdubbeld. Er wordt een mobiele veiligheidscamera gezet, en er wordt ingezet op GAS-boetes voor overtreders. Op alle containers kwamen stickers rond nachtrust.
Asbest	1	Een burger stelt vragen bij de asbestverwijdering die in 2012 in een hangar in het fort werd uitgevoerd.	Het dak van MG68 werd in 2012 professioneel vervangen, onder toezicht van een externe veiligheidscöördinator en conform de geldende wetgeving. Op basis van de uitgevoerde werken en inspecties was er geen noodzaak om 5 jaar later opnieuw een onderzoek uit te voeren.
Diftar	1	Een inwoner wil geen diftarcontainer.	Deelname aan het afvalstelsel van de gemeente is verplicht.
Gele papiercontainer	1	Een inwoner wil deze verhuizen naar andere locatie in Mortsel.	Deze containers mogen niet verhuisd worden of onderling uitgewisseld.
Overhangend groen	2	Inwoners melden dat de doorgang bemoeilijkt wordt.	Toezichter ging ter plaatse en neemt contact op met de eigenaars

Conclusie

De beslissing om de straatverlichting in Mortsel 's nachts gedeeltelijk uit te zetten betrof al twee jaar de gemeenteraden. Het onderwerp speelde in op een subjectief onveiligheidsgevoel, hoewel we dit niet vertaald zagen in een verandering van de criminaliteitscijfers. Ook de staat van de voetpaden en de obstakels op straat werden vaak aangehaald als reden om de verlichting opnieuw aan te steken. De combinatie van deze veelvuldige klachten en de daling van de energieprijzen zorgde er voor dat de veel besproken maatregel werd teruggedroefd. Helaas had Fluvis ettelijke maanden nodig om de aanpassingen door te voeren, wat opnieuw voor klachten zorgde, in combinatie met enkele technische mankementen die gepaard gingen met de omschakeling. Nu de afgelopen jaren duidelijk hebben gemaakt dat straatverlichting geen vaststaand feit is, maar iets wat kan aangepast worden, blijft dit gespreksonderwerp regelmatig terugkomen. Ook over het dimmen van de LED-verlichting en tot welk percentage dit aanvaardbaar is, zijn de meningen verdeeld.

d) Mobiliteit – parkeren

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Foutparkeren	7	Inwoners vragen extra controles rond overlast en foutparkeren.	Vragen tot extra controles werden doorgegeven aan de gemeenschapswachten. Aan het Sportlandschap wordt de parkeerplaats mindervaliden anders ingericht om foutparkeren tegen te gaan en gebruik te faciliteren.
Belijning/arcering/paaltjes/bebording	2	Inwoners vragen maatregelen op openbaar domein om makkelijker in of uit hun eigendom te rijden.	Belijning schilderen we niet als de parkeersituatie duidelijk is op openbaar domein. Enkel wanneer de situatie op openbaar domein verwarrend is of voor problemen zorgt, nemen we maatregelen.
Parkeerplaatsen om elektrisch te laden	10	Inwoners hebben vragen bij de locatie van een paal, klagen foutparkeren aan, of het feit dat ze zelf beboet werden.	Er wordt informatie gegeven waar nodig. Eens de correcte borden geplaatst zijn wordt via affiches bijkomend gesensibiliseerd. Nadien gaan we over tot verbaliseren.
Parkeerbeleid – oneens met feit dat er nog geen regime werd ingevoerd: Sint-Hathebrandstraat	1	Een inwoner wil heel de wijk blauwe zone, aangezien er nu te veel camionetten parkeren.	Parkeren wordt steeds op buurniveau bekeken, nooit exclusief op straatniveau. Momenteel blijkt uit parkeertellingen onvoldoende druk om hier een blauwe zone in te voeren.

Parkeerbeleid: indeling bewonerszone	2	2 inwoners die op de rand woont van een bewonerszone wil een andere indeling.	Momenteel voeren we een parkeerstudie uit, die beleidsaanbevelingen zal formuleren voor de volgende legislatuur. In afwachting daarvan doen we momenteel geen wijzigingen meer aan parkeerbeleid.
Parkeerbeleid: derde bewonerskaart	1	Een inwoner wil drie bewonerskaarten voor één adres.	Het is een expliciete beleidskeuze om een eerst bewonerskaart te faciliteren, een tweede bewonerskaart duurder te maken, en een derde bewonerskaart niet mogelijk te maken. Dit past binnen onze parkeervisie.
Parkeerbeleid: grensstraten	1	Een inwoner van Edegem wil een bewonerskaart kunnen kopen.	We engageren ons om samen met Edegem na te denken of dit kan georganiseerd worden. Op dit moment staat ons retributiereglement dat echter niet toe.
Parkeerbeleid: specifieke straten	2	Inwoner stelt vragen over campers op parking Amedeus Stockmanslei. Inwoner wil weten waarom er voor één kant parkeren Eduard Arsenstraat is gekozen.	Hier geldt vrij parkeren. We kunnen controleren op buiten de lijnen parkeren, maar het is ook niet de bedoeling dat deze wagens zich in woonstraten gaan parkeren. We kozen de overzijde van de schoolkant, met veiligheid schoolgaande kinderen in het achterhoofd.
Conflictvrije kruispunten	1	Een inwoner vraagt naar onze visie om alle kruispunten in Mortsels conflictvrij in te richten.	We zijn hierover in gesprek met AWV en er wordt een studie uitgevoerd. Dit jaar worden de meeste kruispunten al van een andere lichtregeling voorzien. Deze bevat minder conflicten, maar is niet conflictvrij. Het helemaal conflictvrij maken zou een te grote impact hebben op doorstroming en een negatief effect op de leefbaarheid van onze wijken.
Autowrakken	1	Een inwoner meldt autowrakken in een straat.	Eigenaar werd aangeschreven en autowrakken werden verplaatst.
Parkeerplaatsen voor mindervaliden	2	Een inwoner klaagt een weigering aan. Een andere inwoner vraagt of zo'n parkeerplaats mag geprivatiseerd worden.	Er waren reeds parkeerplaatsen voorzien aan de overzijde van de straat. Dergelijke parkeerplaats is openbaar en mag door iedereen in het bezit van een gehandicaptenkaart gebruikt worden.

Conclusie

In 2020 werd het parkeerbeleid hertekend. Er zijn nog steeds enkele buurten (luchthaven, Deurnestraat, Ten Dorpe,...) waar we via parkeertellingen van de bezettingsgraad blijvend zullen moeten monitoren of het invoeren van een blauwe zone al dan niet wenselijk is. Deze buurten bevinden zich op een kantelpunt, wat echter ook wil zeggen dat de meningen over de noodzaak tot het al dan niet invoeren van een blauwe zone in de buurt nog heel verdeeld zijn. Dit bleek goed uit een bevraging in wijk Ten Dorpe. Ondanks de luide roep in sommige klachten om een parkeerbeleid in te voeren, bleek na een enquête de meerderheid van de bewoners dit liever niet te hebben. Dat wil echter niet zeggen dat de meningen niet kunnen veranderen.

In 2023 zorgde de gedwongen tijdelijke sluiting van parking Krijgsbaan voor een groot aantal klachten. In 2024 kwam er op dat vlak terug wat rust. De toekomst van parking Krijgsbaan, in combinatie met de nieuwe ondergrondse parking aan de Mechelsesteenweg en de overname van parking Stadsplein in 2027 zullen echter belangrijke elementen zijn in toekomstige beslissingen rond straatparkeren.

e) Mobiliteit – verkeer

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Proefprojecten Mortselsdorp en Floralaan	8	Inwoners dienden een klacht in omdat ze het niet eens waren met de beslissingen of de uitvoering van de	De collegebeslissingen om het proefproject Kerkstraat te bestendigen en het proefproject Floralaan af te voeren werd verder toegelicht en gemotiveerd via cijfermateriaal. Er wordt een grootschalige studie besteld om de

		proefprojecten aan de Kerkstraat en de Floralaan.	problemen in deze wijken beter in kaart te brengen en mogelijke oplossingen te bekijken. In afwachting daarvan voeren we geen wijzigingen meer uit, zoals het verwijderen van de drempels in de Kerkstraat wat een klager vroeg.
Snelheid en intensiteit verkeer en zwaar verkeer	18	Verschillende inwoners klagen over het teveel en vooral te snel rijden in hun straten, soms gekoppeld aan het niet respecteren van fietsstraten. - Mayerlei (5) - Kaphaanlei - Cogelslei - Deurnestraat - Cantecroylaan - Guido Gezellelaan (2) - Prins Leopoldlei - Armand Segerslei - Waesdonckstraat - Drabstraat (2) - Van Peborghlei - Tommeltlaan	Er wordt een brede studie opgestart om oplossingen te zoeken voor de verkeersproblematieken tussen Mechelsesteenweg en Liersesteenweg. De bedoeling van deze studie is om beleidsaanbevelingen te maken voor de komende legislatuur. In sommige straten werden smileys geplaatst om het verkeer te meten.
Proefproject Wouwstraat	1	Bewoner wil het plan aangepast zien.	Het proefproject werd geëvalueerd en er werd na een bewonersvergadering samen met Hove een plan goedgekeurd. Dit plan wordt toegelicht.
Oneens met zone 30	2	Twee inwoners vinden het overdreven om een zone 30 in te voeren in: - Mechelsesteenweg - Drabstraat	Visie wordt uitgelegd: zone 30 wordt ingevoerd in kader van veiligheid, leefbaarheid woonstraten, eenvormigheid en aanwezigheid scholen.
Fietsbeleid en fietsstraten	1	- Klachten dat de regels van een fietsstraat niet gerespecteerd worden - Kerkstraat	In Mortsel-dorp plannen we nog extra thermoplastische stickers.
Oversteken	2	Klachten over de veiligheid van de oversteekplaatsen op onze hoofdassen. - Gemeenteplein en Vismarkt - Vismarkt - Jordaenslei en Groenstraat	Aan het Gemeenteplein zijn wijzigingen aan fietsoversteken gepland, parking Vismarkt willen we wel op korte termijn verbeteren.
Specifieke vragen / bebording in straten	4	Inwoners melden defecten, of stellen vragen bij specifieke elementen, zoals de verkeersborden: - laad- en loszone Mechelsesteenweg - fietsstraten (2) - Smiley Sint-Benedictusstraat	Enkele praktische vragen konden in de praktijk opgelost worden. Bij andere werd er uitleg gegeven.
Veiligheid fietstunnel Pater Renaat de Vosstraat	8	Een tijdelijke bypass zorgt voor hinder en onveiligheid.	Dit is een tijdelijke situatie omwille van een defecte goot eronder, die door water-link moet hersteld worden. We verbeterden de signalisatie en vroegen fietsers af te stappen.
Overlast brommers of fietsers	3	Inwoners melden knalpotterreur. Een inwoner vindt het gevaarlijk wandelen in park Oude-God omwille van de schoolgaande fietsende kinderen.	Wetgeving wordt toegelicht. Handhaving kan door politie, maar is in praktijk niet zo evident. Dit is een veilige schoolroute. Binnenkort wordt de Edmond Thieffrylaan een extra fietsstraat, waardoor fietsers mogelijk meer gespreid zullen komen.
Deelmobiliteit	1	Inwoner vindt dat deelfietsen te veel plek innemen.	Er werden afspraken gemaakt met bedrijf over monitoring en verplaatsing van fietsen.

Bussen De Lijn	2	Inwoners willen de bussen weg uit: - Smal stuk Deurnestraat - Jordaenslei/Groenstraat	Bus 33 rijdt hier omwille van werken in de Oogststraat. De Lijn geeft aan dat hier voldoende reizigers opstappen.
Spoorthaven	1	Een gebruiker stelt zich vragen bij de verkeersveiligheid	We plaatsten betonblokken en bekijken of we verkeer moeten remmen. De clubs werd gevraagd hun leden te sensibiliseren.

Advies mobiliteit

De snelheid en de intensiteit van het verkeer in woonstraten blijft een belangrijk thema waar de Mortselaar van wakker ligt. Ook controle is een belangrijk thema. Klachten rond mobiliteit zijn moeilijk 'af te sluiten', aangezien dit problematieken zijn die continu spelen. Een oplossing bieden voor de problematieken van snelheid en intensiteit is vaak niet zo evident, vaak omdat oplossingen infrastructurele ingrepen met een redelijke kostprijs vragen.

Daarom werden er tijdens de vorige legislatuur twee proefprojecten opgestart om de verkeerscirculatie in enerzijds Morseldorp en anderzijds in de buurt van de Christus Koninglaan en Mortselveldenlaan te beïnvloeden. Na evaluatieperiodes waarbij we enerzijds cijfers verzamelden via verkeerstellingen en anderzijds de mening van de buurtbewoners bevroegen kenden deze proefprojecten een verschillende uitkomst. Het proefproject met enkelrichting (beperkt in tijd) in de Floralaan werd afgevoerd, terwijl het aangepaste proefproject met enkelrichting (beperkt in tijd) in de Kerkstraat werd bestendigd. Wat vooral tijdens die proefprojecten weer opnieuw naar voren kwam was dat het moeilijk is om dergelijke beslissingen te nemen zonder daarbij het volledige totaalplaatje in kaart te brengen. Elk proefproject zorgde immers voor verschuivingen in rijgedrag, en bracht nieuwe klachten of problemen in andere straten naar voren. In 2024 werd daarom een zeer brede verkeersstudie uitgevoerd die de volledige circulatie van het verkeer tussen de Liersesteenweg en Mechelsesteenweg en enkele verkeersveiligheidsproblemen in die zone globaal moest bekijken. De bedoeling is om het effect van verschillende maatregelen in een theoretisch model te berekenen om verbeteringen aan te brengen in de verkeersveiligheid en leefbaarheid in de woonstraten, evenals de doorstroming op de gewestwegen. Die resultaten zullen in de loop van 2025 verder moeten worden uitgewerkt in een nieuw meerjarenplan 2026-2031. De globale visie die daarin vertaald wordt, zal een belangrijke factor zijn om toekomstige klachten afdoende te kunnen beantwoorden.

f) Ruimtelijke ordening

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Edwardshof	1	Een inwoner vermoedt dat de bouwvergunning niet correct werd uitgevoerd.	Er is geen overtreding ruimtelijke ordening. We nemen wel contact op met syndicus rond afvalbeleid.
Vermoeden van overtreding door burens	3	Inwoners melden een vermoeden van de uitvoering van werken, mogelijk zonder vergunning.	De toezichters doen een controle. Waar nodig wordt een dossier opgestart. Voor de elementen die worden aangekaart die onder burgerrechtelijke procedure vallen wordt verwezen naar de procedure van de rechtbank.
Omgevingsvergunning	3	Een inwoner heeft vragen bij het naleven van een omgevingsvergunning door Kinderboerderij Liekens betreffende zondagsactiviteiten. Een inwoner wil duidelijkheid over een mogelijke omgevingsvergunning. Een inwoner vraagt of de statuten van een gebouw de vergunning overruled.	Er wordt meer duiding gegeven over wat er in de omgevingsvergunning en politiereglement staat. Dit betrof geen overtreding. Het college moet hierover nog uitspraak doen, dus we kunnen niet vooruitlopen op die beslissing. Neen, een omgevingsvergunning gaat voor op de statuten die de VME laat stemmen.
Borden 'te koop'	1	Een inwoner stoort zich aan borden 'te koop' in het straatbeeld.	Voor dergelijke borden is geen vergunning nodig.

Handhavingstraject	1	Een inwoner gaat inhoudelijk in discussie over een lopend handhavingstraject.	Terminologie rond verharding wordt verduidelijkt, traject blijft behouden.
Administratieve opvolging en dienstverlening	3	Een inwoner werd niet teruggebeld, ondanks belofte. Een inwoner gelooft meermaals de communicatie van RO niet.	Excuses aangeboden, vraag werd beantwoord. Communicatie was correct en werd verder toegelicht; Verdere beroepsmogelijkheden werden verduidelijkt.
Reglement toegangen naar domein van stad Mortsel	14	Naar aanleiding van onze oproepbrieven om bestaande poorten te regulariseren, kwamen er veel klachten binnen over de zin van dit reglement, de timing sinds de invoering, en de onduidelijke communicatie die naar buiten ging.	Omwille van de grote commotie werd aan iedereen die een eerste brief ontving een verduidelijkingsbrief gestuurd met meer informatie en meer motivatie, ook aan wie geen klacht indiende. Met het nieuwe bestuur wordt het reglement zelf verder bekeken en aangepast.

Conclusie

Klachten rond ruimtelijke ordening zijn vaak uitgebreid en complex. Niet zelden speelt een verkeerd begrepen communicatie een onderdeel van de klacht. Klare taal in complexe processen is zeker voor ruimtelijke ordening een belangrijke factor.

Wat betreft bouwovertradingen is er vaak een lange weg af te leggen. Er wordt contact opgenomen met de eigenaars, er worden aangetekende brieven verstuurd, er worden deadlines gesteld. Wanneer deze niet opgevolgd worden, wordt er een PV opgemaakt, dat wordt doorgestuurd naar het parket of er wordt een intergemeentelijk traject bewandeld. Hierover gaat vaak meer dan een jaar tijd. De klagers zien echter alleen dat er op het terrein niets verandert, wat tot frustratie leidt. Verschillende elementen vallen daarbij onder burgerrechtelijk vlak, wat onze mogelijkheden als openbaar bestuur beperkt. Ook dat is een element dat tot onbegrip kan leiden.

g) Wonen

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Brieven 'Vermoeden van leegstand'	2	Inwoner stellen zich vragen bij de standaardbrieven die ze kregen.	Er werden nog geen leegstandsdossiers opgestart. Er wordt enkel bijkomende informatie gevraagd, aangezien er niemand ingeschreven staat op deze adressen. De standaardbrieven werden verduidelijkt voor verder gebruik naar de toekomst toe.
Slecht onderhouden tuin	1	Een tuin wordt aanhoudend slecht onderhouden.	Pand is opgenomen op leegstandsregister en we hebben eigenaar al verschillende keren aangesproken. We raden inwoner aan om naar vredegerecht te gaan.
Ongeschiktheid woning / conformiteitsattest	1	Een inwoner is het niet eens met de procedure en de kostprijs.	Er werd reeds uitstel verlengd, langer dan normaal. De tarieven werden op 1 juni 2024 gewijzigd in die zin dat men nu betaalt per (her)controle, en niet meer voor het attest op zich.
Mogelijke leegstand of overbewoning	2	Burgers melden vermoedens van niet-conforme bewoning of activiteiten.	De correcte procedures worden opgestart om dit te onderzoeken.

Stadsprojecten

a) Patrimonium en patrimoniumontwikkeling

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Stadhuis	1	Een inwoner stelt zich vragen bij de manier van werken.	De veiligheidsmaatregelen werden uitgelegd en aannemer werd opgedragen zich daar te allen tijde aan te houden.
Maske	1	Het licht brandt 's nachts op de verdieping VDAB.	Dit werkt niet met een timer, maar wel met bewegingssensoren. Mogelijk is er een sensor defect. We testen en zoeken de oorzaak.
Sporthaven	1	De ventilatie zorgt 's nachts voor overlast.	's Avonds verminderen we het aantal toeren, na 24.00 uur wordt de ventilatie helemaal uitgezet.
Schouwburg	1	Afzuiging maakt te veel lawaai.	We plannen technische ingreep om klankrichting te veranderen.
Vijver Savelkoul	1	De buis zou niet de juiste diameter hebben.	Ruimte besprak dit individueel met de bewoner.
Toiletten GTI	1	Er was een defect tijdens een vakantiecamp.	Helaas werd de melding gemaakt bij het GTI, dat op vakantie was. Daardoor waren onze medewerkers laattijdig op de hoogte om in actie te komen.
Brandalarm	1	Een buurtbewoner ondervond hinder van brandalarm Meerminne 6.	Excuses aangeboden, door een interpretatiefout duurde het langer dan normaal eer dit alarm werd afgezet.

b) Toestand van de straat

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Vraag tot grote infrastructurele ingrepen of totaalheraanleg van wegdek en/of voetpad	24	Edmond Thieffrylaan 4 Steenakker Cantecroylaan Herman Ullenslei Cogelslei Kapellelei Eduard Arsenstraat Hof Van Rieth Deurnestraat 4 Eduard Arsenstraat 2 Luithagenlaan Fortstraat Meidoorn De Donk Wolschaerderveldenstraat Fietspaden Molenstraat en Sint-Benedictusstraat Wandelweg FORT 4 + 1 algemene klacht over alle voetpaden in Mortsels	Enkele straten op deze lijst krijgen nog deze legislatuur een heraanleg (Tommeltlaan, Edmond Thieffrylaan). In andere straten staat een totaalheraanleg niet op korte termijn gepland en kunnen we enkel plaatselijk lokale herstellingen uitvoeren. In de Fortstraat gaan we niet in op de vraag om de straat opnieuw breder aan te leggen.
Problemen in een straat die geen totaalheraanleg vragen	17	Inwoners melden plaatselijke problemen rond voetpad, paaltjes of wegdek, soms gekoppeld aan een val of feit dat eerdere melding onbeantwoord bleef. Ook het onbegrip over het plaatsen van voetgangershekken aan de voetweg Nieuwelei is hier inbegrepen.	Situatie werd ter plaatse gecontroleerd. Waar nodig werd een herstelling ingepland. We zijn juridisch verplicht fietsen hier tegen te houden.

Zebrapaden	1	- Nieuw zebrapad Lieven Gevaertstraat	In kader van veilige schoolomgevingen legden we voor beide scholen in de straat een zebrapad aan in 2023. Aangezien er nog steeds fietsen op het fietspad staan wordt dit opnieuw in vraag gesteld. We bekijken of we speelplaats academie ook voor bakfietsen ouders Zeppelin kunnen openstellen.
------------	---	---------------------------------------	--

Conclusie

Een aantal van deze klachten kwamen ook de voorbije jaren reeds binnen via andere inwoners. Daarnaast kwamen er ook in 2024 opnieuw een aantal nieuwe straten bij waarvan inwoners een totaalheraanleg vroegen. Net zoals de voorbije jaren is de lijst met mogelijk heraan te leggen straten steeds veel langer dan binnen één legislatuur voorzien is. Het blijft duidelijk dat de staat van de straat een onderwerp is waar de Mortselaar van wakker ligt.

Wel konden er de afgelopen jaren al verschillende veelvuldige klachten opgelost worden via een heraanleg of structurele ingrepen, zoals de Tommeltlaan. Ook de lang verwachte heraanleg van de Edmond Thieffrylaan in 2025 zal tegemoetkomen aan een van de vaakste geformuleerde klachten van de afgelopen jaren.

Het is voor inwoners die een heraanleg vragen vaak belangrijk om eerlijk te kunnen antwoorden of er op korte of middellange termijn al dan niet een totaalheraanleg kan komen, dan wel of er via kleinere herstellingen zal moeten gewerkt worden. Daarvoor is een duidelijke langetermijnsplanning cruciaal.

c) Wegenwerken

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Wegenwerken	16	Verschillende werven veroorzaakten ongemakken, of er was ongerustheid over de plannen: - Singel 1 - Tommeltlaan 11 - Armand Segerslei 1 - Vestinglaan 3	Kleinere ongemakken konden vaak verholpen worden, impact op parkeren kon in de Tommeltlaan met tijdelijke bewonerskaarten opgelost worden. Waar er ongerustheid was over de plannen probeerden we te duiden waarom bepaalde keuzes genomen werden. Aan de Singel werd na herhaaldelijke klachten rond over het fietspad fietsen een paaltje geplaatst, maar nadien weer weggenomen omdat dit ook impact had op beweegbaarheid mindervalide personen.

Stadswerken

a) Klusjesdienst

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Tuinonderhoud	1	Gras is niet goed afgereden.	Aangezien de klacht een maand na de klus werd ingediend was controle van het werk niet meer mogelijk.

b) Onderhoud publieke ruimte

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Groenonderhoud	13	Vragen om onkruid te verwijderen, parken te onderhouden of hagen te snoeien, in straten of openbare parken. Vaak vallen deze klachten in combinatie met Maai Mei Niet.	Bij klachten wordt er meestal eerst overgegaan tot een visuele controle. Concrete vragen konden meestal snel een oplossing krijgen. Op sommige plaatsen, zoals de Zilverbeeklaan, wordt er een evenwicht gezocht tussen een natuurlijker maaibeheer, en de verwachtingen van sommige inwoners om overal een strak gemaaid gras te hebben.

			Tijdens Maai Mei Niet is er daarenboven sowieso een verminderde maaifrequentie.
Bomen	5	Inwoners vragen hinderlijke bomen of struiken te verwijderen of snoeien. Een inwoner denkt dat we boom zonder vergunning rooiden.	Alle straatbomen zitten in een vast periodiek snoeiprogramma. Bomen worden niet geveld, tenzij er twijfels zijn over de gezondheid. Groen in een straatbeeld primeert op eventuele hinder. Dit viel onder het vrijstellingsbesluit.
Sneeuw en ijzel	2	Inwoners ondervonden last van gladde straten of fietspaden, soms gekoppeld aan vallen of schade.	Er is een strooiplan dat de prioriteiten weergeeft. De kleinere wijkstraten worden niet gestrooid. Het duurt enige uren om het volledige strooiplan uit te voeren, dus een aangepaste rijstijl blijft belangrijk. Schade is een onderwerp dat door de verzekeringen wordt behandeld.
Afval- en sluikestortbeleid	6	Inwoners vragen extra onderhoud. Het commerciële centrum, speeltuinen, parkings en parken worden het vaakst vernoemd. Ook hondenuitwerpselen zijn een doorn in het oog.	Er werd een onderhoud ingepland en zwerfvuil werd opgeruimd. Wat betreft hondenuitwerpselen hebben de gemeenschapswachten hier extra aandacht voor en er werd een raamaffiche ontwikkeld om te sensibiliseren. Dit type meldingen wordt vooral via het meldingssysteem en niet via klachtenmanagement opgevolgd.
Stratenvegen/bladval	2	Een inwoner stelt zich vragen bij de impact van laadpalen op straatkuisen. Een inwoner wil een extra bladkorf.	Dit heeft geen impact op de manier waarop we werken. Deze wordt geplaatst.
Kauwgom Statielei	1	Een inwoner betreurt dat zijn fiets vuil werd tijdens het wegspuiten van kauwgom op de Statielei.	Excuses aangeboden, enig opspuitend water is niet te vermijden met een hogedrukreiniger.

c) Andere

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Rijgedrag medewerkers	1	Een wagen zou te snel hebben gereden.	Onze medewerkers zijn onze ambassadeurs op straat en we verwachten dat ze zich steeds aan alle regelgevingen houden.

d) Onderhoud patrimonium

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Toiletten De Plataan	1	Een klant meldt geurhinder.	Probleem met afvoer werd opgelost.
Urnenveld	4	Omwillen van onderhoud werd er aan de begraafplaatsen de vraag opgehangen dat familieleden van de personen begraven op het urnenveld zich in regel zouden stellen met het reglement.	Deze communicatie gebeurde op een ongelukkige manier en werd onmiddellijk verwijderd. Er wordt een omgevingsanalyse opgestart met als doel onze visie op de begraafplaats en het bijhorende reglement te actualiseren.

CLUSTER WELZIJN

Welzijn	6
Activering en tewerkstelling	0
AMW	6
Welzijnsregie	0

AMW

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Beslissing BCSD	2	Cliënten zijn het niet eens met beslissingen over leefloon, die gemaakt zijn door het BCSD.	De beroepsmogelijkheden tegen deze beslissing worden toegelicht.
Dienstverlening	2	Cliënten vinden dat we te weinig hulp bieden.	Maatschappelijk werker neemt contact op om dit te bespreken.
OCMW begrafenis	1	Buurman wil meer informatie en uitnodiging.	Buurman is uiteraard welkom op begrafenis.
Situatie alleenstaande inwoner	1	Een buurvrouw maakt zich zorgen over de woonsituatie van haar buurman.	Aanbod OCMW wordt gebust en er wordt getracht contact te leggen met de inwoner. Het is echter een eigen keuze of hij daar op ingaat. We kunnen woning niet zonder toestemming betreden.

De klachten die ons in 2024 bereikten, waren net zoals de vorige jaren vooral individueel van aard. Niet zelden zijn er andere beroepsmogelijkheden voorzien, waardoor klachtenmanagement enkel duiding kan geven, maar geen concrete oplossingen kan bieden.

CLUSTER ZORG

Zorg	7
Kindzorg	2
Thuiszorg	2
Woonzorg	3

Kindzorg

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Administratieve opvolging	1	Inwoner kreeg geen antwoord op mail.	Excuses aangeboden, vraag werd beantwoord.
Overlast BKO de Rode Kubus	1	Overlast van onkruid, en veel speelgoed en ballen die over haag vliegen.	Er werden afspraken gemaakt met begeleiders. We plannen extra groenonderhoud en aanplantingen haag in.

Thuiszorg

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Poetshulp	1	Een cliënt vermoedt dat de poetshulp de stofzuiger	Er vond een gesprek plaats met de poetshulp. Dit vermoeden bleek onjuist. De stofzuiger was

		kapot deed en een ring van een keukenapparaat verloren deed.	versleten en werkte daarom niet meer. De poetshulp deed deze naar de winkel voor reparatie, maar ook daar meldden ze dat door de hoge leeftijd een herstel zinloos was. Het ontbrekende element van het keukenapparaat was de poetshulp onbekend.
Strijkhulp	1	Een inwoner vindt kwaliteit ondermaats.	We strijken opnieuw en zorgen voor opleiding medewerker.

Woonzorg

Klachten	Aantal	Omschrijving klacht	Maatregelen
Liften Ter Linde	3	De liften in Ter Linde waren verschillende keren defect.	Liftenfirma ORA kwam verschillende keren ter plaatse om mogelijke oorzaken te zoeken. Telkens vond er onmiddellijk de nodige actie plaats. Ook werd door lokaal bestuur Morsel de capaciteit van de sturing verhoogd. Helaas bleef het probleem toch geruime tijd aanslepen, met de nodige hinder voor de bewoners tot gevolg.

Wat het **Meerminnehof** betreft is het net zoals de voorbije jaren zo dat er bijzonder weinig klachten van bewoners of familieleden komen. In 2023 was er zelfs geen enkele officiële klacht, ondanks het feit dat de klachtenprocedure via affichage in het woonzorgcentrum werd verduidelijkt. Dat duidt erop dat men in ons woonzorgcentrum zelf kort op de bal speelt wanneer er opmerkingen of frustraties komen.

Algemeen wordt er op frustraties/bedenkingen snel geanticipeerd en is er een korte feedbackloop tussen ontvanger, teamcoach, dienst of team. Binnen het woonzorgcentrum zijn er verschillende collega's die aanspreekbaar zijn over klachten en weten bewoners, alsook familie, goed waar ze terecht kunnen. De verschillende teamcoaches, bewonersrelaties en coördinatoren hebben een belangrijke signaalfunctie en bewaken hierin de algemene werking. Samen zetten zij proactief in op problemen (bv. bij opname, incidenten, ...).

Wat de **assistentiewoningen** betreft, werd de provisie van de flatjes verhoogd moet aangestipt worden dat er voor het eerst geen enkele klacht binnenkwam over de eindafrekening voor verwarming. De verhoogde provisie, in combinatie met de gedaalde energieprijzen zorgden ervoor dat de eindafrekening 2024 zonder frustratie kon worden afgewerkt.

Jaarverslag Klachtenbehandeling 2024

Gemeente Opwijk



Inhoud

Inhoud.....	3
Inleiding	4
Klachten ontvangen	5
Klachten behandelen	7
Lessen trekken	9
Analyse klachtenbehandeling 2024	10
Dossiers Openbaarheid van Besturen	16
Overzicht klachten	25

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 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 1e lijn. De Vlaamse Ombudsdienst fungeert in 2e lijn en is ook bevoegd om meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar te onderzoeken. De overeenkomst loopt af 06/2025 maar zal verlengd worden aangezien de samenwerking met de ombudsman en de klachtencoördinator vlot en professioneel verloopt.

Rapportage klachtenbehandeling

Het Vlaamse Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt van de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsman (artikel 11.87). 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 de gemeente. 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. In 2025 zullen we de overstap naar 3P maken om de klachten te verwerken.

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 2025 worden geïmplementeerd. We zullen voor de klachten op een gelijkaardige manier werken eens alle voorbereidingen getroffen zijn.

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.

De klachtenregistratie binnen de gemeente toont een stijging in het totaal aantal klachten in 2024 ten opzichte van 2023. Dit wijst op een blijvende en zelfs toenemende betrokkenheid van burgers bij de gemeentelijke dienstverlening en de manier waarop deze wordt ervaren.

Ook een verbeterde klachtenregistratie kan ervoor zorgen dat er minder klachten verloren gaan en de cijfers stijgen.

Een sterke stijging kan erop duiden dat er een groeiend bewustzijn onder de burgers is over het klachtenmechanisme. Het kan echter ook wijzen op het feit dat er een daling is in de tevredenheid over bepaalde gemeentelijke diensten.

We zien ook een verdubbeling van de onontvankelijke klachten. Dit suggereert dat meer klachten worden ingediend die niet onder de gemeentelijke dienstverlening vallen. Dit kan betekenen dat burgers minder goed op de hoogte zijn van de bevoegdheden van de gemeente of dat er onduidelijkheid bestaat over waar ze terecht kunnen met hun klachten. In de meeste gevallen gaat dit over Intradura maar door de werkzaamheden in de gemeente kwamen er ook onontvankelijke klachten binnen over externe aannemers.

De stijging van klachten via het ABB blijft in vergelijking klein maar dit kan er wel op wijzen dat er klachten waren die iets complexer of moeilijker intern op te lossen waren.

De stijging van het aantal taalklachten kan erop wijzen dat er een verhoogde gevoeligheid rond taalgebruik in de gemeente ontstaat.

	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
2024	87	24	3	3

De stijging in het totaal aantal klachten toont aan dat burgers steeds vaker de weg vinden naar de gemeentelijke klachtenprocedure. Dit kan enerzijds wijzen op een grotere mondigheid en participatie van inwoners, anderzijds op een verbeterde toegankelijkheid van het klachtensysteem.

De cijfers tonen een duidelijke stijging in het aantal klachten in 2024, zowel ontvankelijk als onontvankelijk. Dit kan te maken hebben met een groeiend gebruik van het klachtenmechanisme, veranderingen in de gemeentelijke dienstverlening of een verbeterde registratie.

Klachten behandelen

Bemiddeling en oplossingen centraal

De gemeente zet sterk in op klantvriendelijkheid en bemiddeling bij de behandeling van klachten. Vaak blijkt dat extra duiding en duidelijke communicatie al veel vragen van burgers kan beantwoorden en misverstanden kan voorkomen.

Om deze aanpak te versterken, wordt bewust samengewerkt met de Vlaamse Ombudsman. Dit draagt bij aan een verdere professionalisering van de klachtenbehandeling en biedt burgers een onafhankelijk aanspreekpunt indien nodig.

Door in te zetten op bemiddeling en een oplossingsgerichte aanpak, wil de gemeente niet alleen klachten afhandelen, maar ook structurele verbeteringen doorvoeren binnen haar dienstverlening.

Om de klachtenbehandeling en bemiddeling verder te verbeteren, worden de volgende maatregelen genomen:

- Optimaliseren van gemeentelijke website over gemeentelijke bevoegdheden om het aantal onontvankelijke klachten te verminderen.
- Regelmatige analyse van klachten om terugkerende problemen structureel aan te pakken.
- Extra opleidingen voor medewerkers in conflictbemiddeling en klantgericht werken.
- Meer informele contactmomenten, zoals spreekuren, om klachten in een vroeg stadium op te detecteren.

Door deze acties te implementeren, kan de gemeente haar klachtenbeleid verder professionaliseren en bijdragen aan een efficiëntere, klantvriendelijkere en transparantere dienstverlening.

Samenwerking

De klachtenambtenaar speelt een centrale rol in de communicatie met burgers die een klacht indienen. Door deze aanpak wordt verzekerd dat elke klacht een duidelijk en correct antwoord krijgt, en dat de opvolging nauwkeurig verloopt.

Klachten die meerdere gemeentelijke diensten aanbelangen, worden gecoördineerd behandeld om een éénduidig en goed afgestemd antwoord te geven.

In complexe situaties, waar bemiddeling nodig is, wordt samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsinstantie.

Sommige klachten gaan over situaties waarbij een externe partij een rol speelt, zoals: geluidsoverlast door privé-initiatieven (bv. evenementen of feesten) of schade aan voetpaden door nutsvoorzieningswerken.

In deze gevallen wordt de derde partij op de hoogte gebracht, maar blijft de gemeente betrokken in de communicatie naar de burger toe. Waar mogelijk volgt de gemeente de verdere afhandeling op, al is dat niet altijd haalbaar.

Burenbemiddeling als extra oplossing. Wanneer een klacht voortkomt uit een conflict tussen burgers, biedt de gemeente burenbemiddeling aan. Dit helpt inwoners om onderlinge communicatie te verbeteren en conflicten op een vreedzame manier op te lossen.

Om deze werkwijze nog efficiënter te maken, kan de gemeente overwegen om:

- meer sensibilisering rond burenbemiddeling, zodat inwoners sneller de juiste oplossing vinden.



Tijdige en verstaanbare klachtenbehandeling

In het klachtenreglement zijn strikte termijnen opgenomen waarbinnen een klacht dient behandeld te worden. De klachtencoordinator 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 klachtencoordinator 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 jaarlijks een overzicht van de klachten aan het bestuur. De rapportering is sinds 2020 afgestemd op het jaarverslag van de eerstelijnsklachten en wordt in februari/maart aan de gemeenteraad gepresenteerd. Dit zorgt voor meer consistentie en duidelijkheid in de rapportage en planning.

Continue verbetering en professionalisering

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

We streven ernaar om een zo objectief mogelijk antwoord te bieden aan de klager. Dit betekent dat er een beleid en/of procedures moeten worden ontwikkeld om oorzaken van klachten weg te nemen in plaats van enkel symptomen te bestrijden. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het formuleren van antwoorden op klachten.

De voorbereiding van het antwoord gebeurt echter steeds door de dienst waarop de klacht betrekking heeft, wat zorgt voor inhoudelijke expertise in het antwoord.

Indien de klacht betrekking heeft op intermenselijk contact, is dit niet altijd de meest aangewezen werkwijze.

De gemeente zet in op continue verbetering van klachtenbeheer door systematische klachten structureel aan te pakken en objectieve antwoorden te waarborgen.

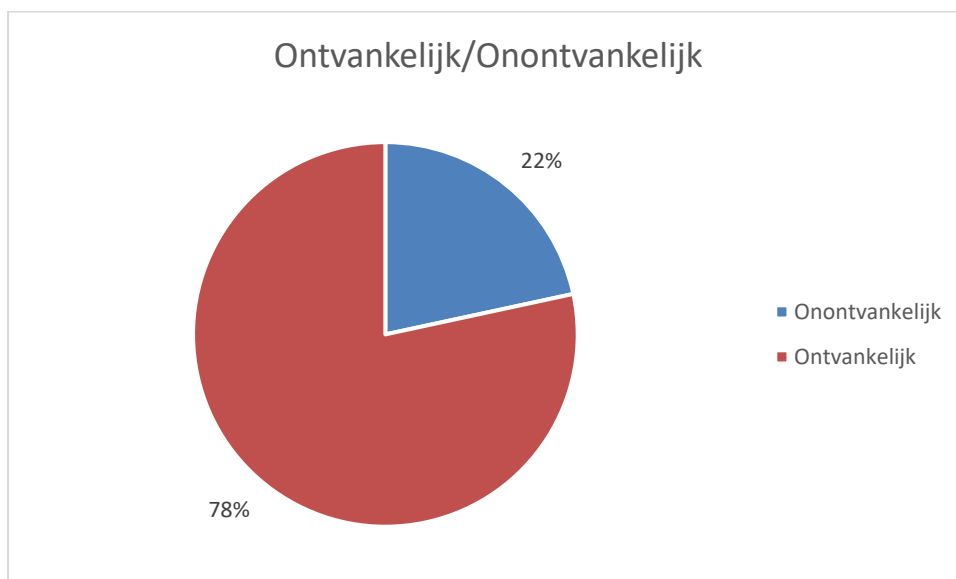
Analyse klachtenbehandeling 2024

Ontvankelijk versus onontvankelijk

In 2024 werden 24 klachten onontvankelijk verklaard. In het algemeen reglement Klachtenopvolging staat duidelijk beschreven welke klachten onontvankelijk zijn:

De klachtencoordinator 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 werd bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht.
- 7° betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar voor 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 burgemeester en schepenen (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.

De grafiek toont via welke kanalen burgers hun klachten indienen bij de gemeente. Hieruit blijkt dat digitale communicatie veruit de meest gebruikte methode is. E-mail is het populairste kanaal (60 klachten) wat wijst op de toegankelijkheid en efficiëntie van e-mail als communicatiekanaal. Het biedt burgers een snelle manier om hun klacht te formuleren. E-loket op de website wordt ook veel gebruikt (42 klachten) wat aantoont dat burgers de digitale loketten steeds beter weten te vinden. Het suggereert dat de

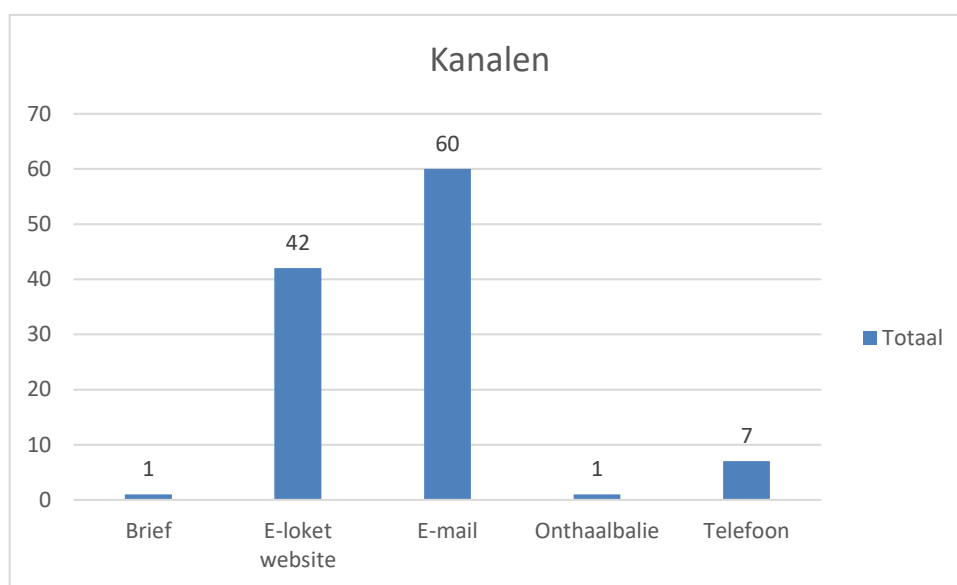
gemeentelijke website gebruiksvriendelijk en toegankelijk is voor het onderdeel klachten.

We hebben 7 klachten ontvangen via telefoon en hoewel minder gebruikt dan digitale kanalen, blijft telefonische klachtindiening relevant. Dit kanaal kan belangrijk zijn voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.

Er zijn zeer weinig klachten via brief (1 klacht) en onthaalbalie (1 klacht). De fysieke en schriftelijke klachtenindiening is nagenoeg verwaarloosbaar. Dit kan wijzen op een voorkeur voor snelle en directe communicatiekanalen.

Voor de toekomst moet het bestuur

- verder investeren in digitale kanalen zoals e-mail en het e-loket, aangezien deze het meest worden gebruikt.
- de telefonische klachtopvolging behouden voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn.
- een fysiek aanspreekpunt voor uitzonderlijke gevallen behouden, maar zonder grote middelen hierop in te zetten.



Overzicht per thema en dienst

De grafiek geeft een overzicht van de verschillende soorten klachten die in de gemeente geregistreerd werden. Hieruit blijkt dat klachten over overlast en ontevredenheid over de dienstverlening de grootste categorieën vormen. Overlast is de grootste categorie klachten. Mogelijke oorzaken zijn geluidsoverlast, sluikestoringen, verkeershindering of andere verstoringen in de leefomgeving. Dit kan wijzen op een noodzaak voor betere preventie en handhaving.

Bijna een vijfde van de klachten gaat over hoe burgers de gemeentelijke dienstverlening ervaren. Dit kan wijzen op verwachtingen die niet overeenkomen met de realiteit of op concrete knelpunten in de service. Een aanzienlijk deel van de klachten komt voort uit misverstanden of gebrekkige informatie. Dit benadrukt het belang van duidelijke en transparante communicatie vanuit de gemeente.

De categorie herhaalde meldingen/klachten toont aan dat sommige klachten niet naar tevredenheid worden opgelost en opnieuw worden ingediend. Een betere opvolging en terugkoppeling kunnen dit aantal verminderen.

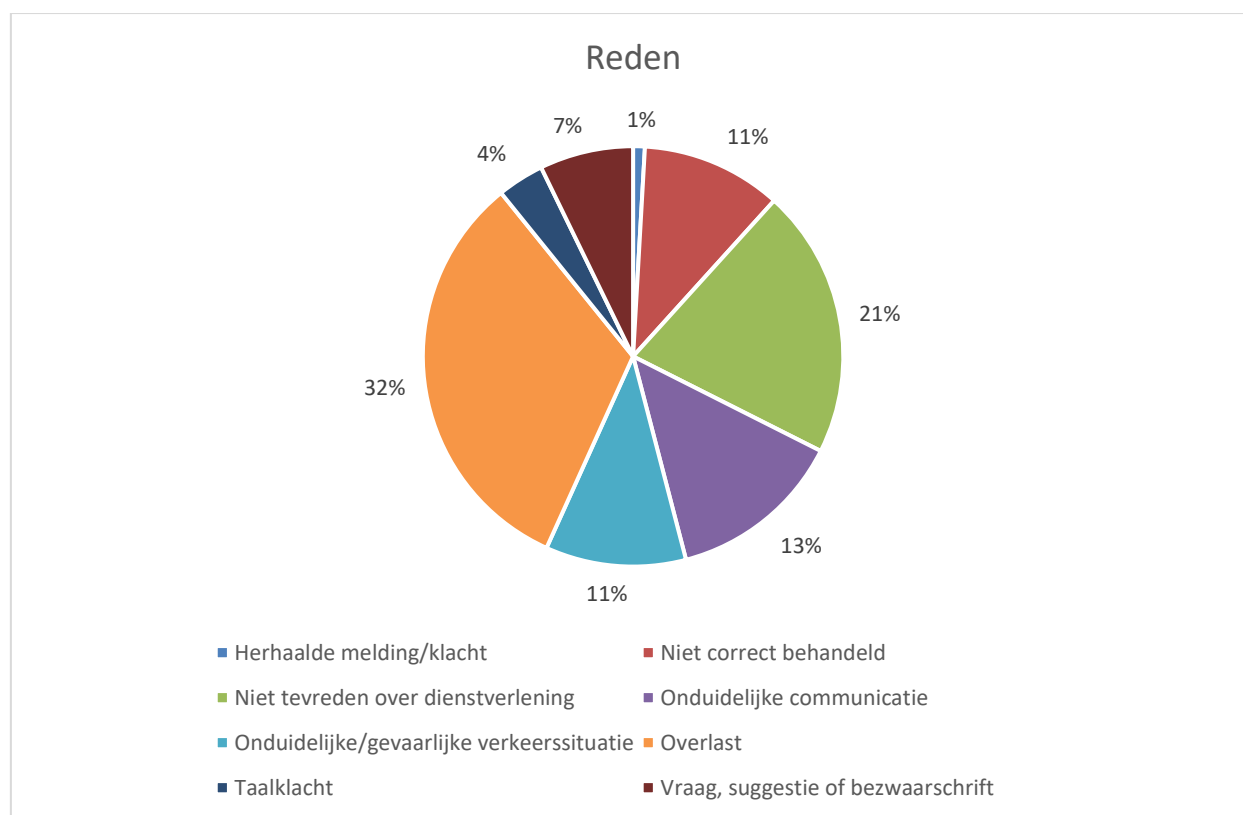
De klachten die gaan over onduidelijke of gevaarlijke verkeerssituaties duiden op een perceptie van onveiligheid of gebrekkige verkeersinfrastructuur. Dit kan aangepakt worden via gerichte mobiliteitsmaatregelen.

De klachten waarbij burgers zich niet correct behandeld voelen kunnen duiden op het feit dat burgers zich niet gehoord of geholpen voelen. Extra aandacht voor interne opvolging kan hier een oplossing

bieden.

Een klein deel van de meldingen blijkt eerder een vraag of suggestie te zijn dan een klacht. Dit toont aan dat burgers via het klachtensysteem ook andere vormen van participatie zoeken.

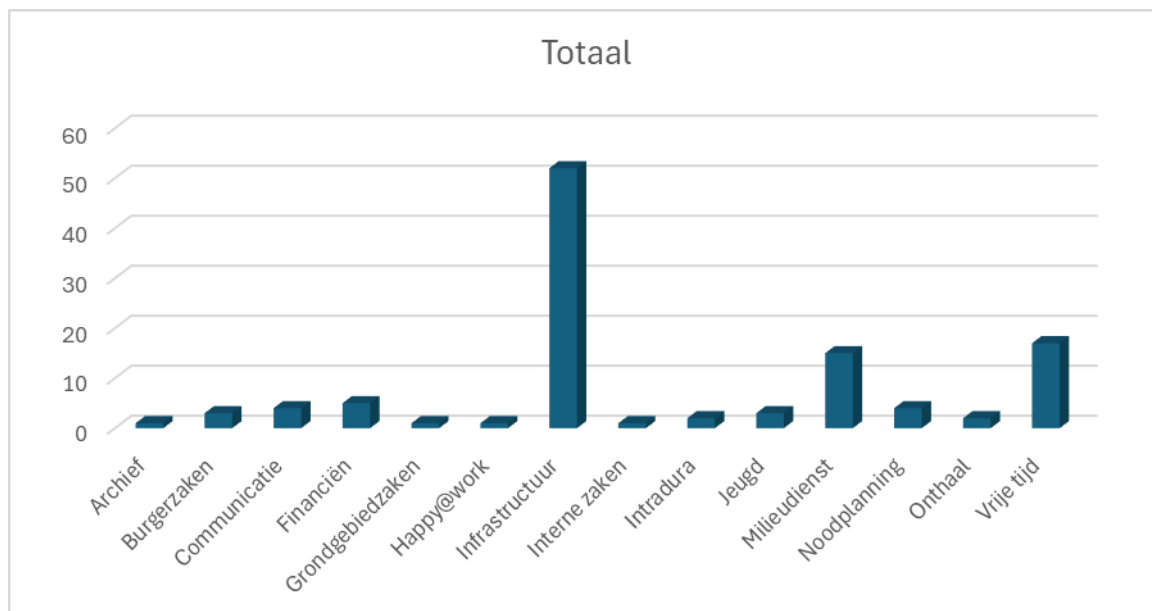
Het aantal taalklachten blijft zeer beperkt. Dit suggereert dat de gemeente grotendeels voldoet aan de taalverwachtingen van de burgers.



Aanbevelingen voor verbetering kunnen zijn:

- Actieve opvolging van overlastklachten, bijvoorbeeld via gerichte controles en preventieve maatregelen.
- Verbeteren van de communicatie om misverstanden en ontevredenheid over de dienstverlening te verminderen.
- Betere opvolging van herhaalde klachten, zodat problemen niet blijven aanslepen.
- Gerichte aanpak van verkeerssituaties, eventueel met inspraakmomenten voor burgers.
- Duidelijke scheiding tussen klachten, vragen en suggesties, zodat elke melding op de juiste manier behandeld wordt.

Door deze aandachtspunten aan te pakken, kan de gemeente haar klachtenbeleid verder professionaliseren en de tevredenheid van inwoners verhogen.



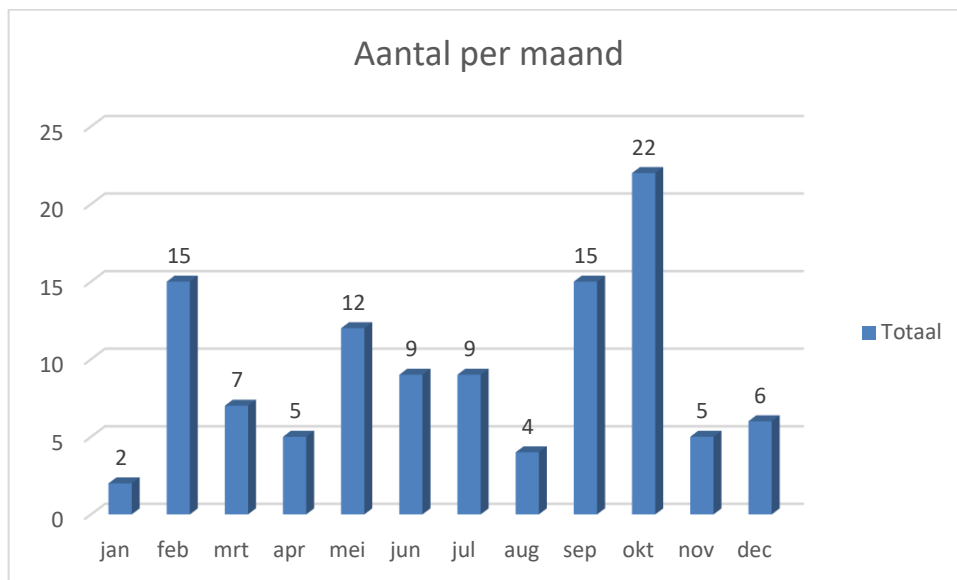
Gemiddeld aantal klachten per maand

Maandelijks worden er gemiddeld 9 klachten ingediend. We noteren pieken in februari, september en oktober. Veranderingen door een seizoen kunnen zorgen voor meer klachten. Bij slecht weer of sneeuw kunnen er klachten ontstaan over slechte staat van de wegen, onveilige situaties, niet tijdig gereinigde trottoirs, of vertraagde diensten (bijvoorbeeld huisvuilophaaldiensten). Zo kunnen er klachten zijn over de voorbereiding van de gemeente op slechter weer, zoals het onderhoud van wegen, herfstreiniging, bladval, of problemen met de openbare verlichting.

Na de zomervakantie kunnen er verschillende pieken ontstaan in klachten. Bijvoorbeeld, mensen komen terug van vakantie en kunnen dan op bepaalde zaken stuiten. Ook kan het begin van het nieuwe schooljaar ervoor zorgen dat er nieuwe klachten ontstaan. (vb. Aan schoolomgevingen)

Er vonden gemeentelijke verkiezingen plaats in oktober, waardoor er klachten kunnen ontstaan over de organisatie, transparantie, of de uitvoering van de verkiezingen.

In het algemeen kunnen pieken in klachten ook verband houden met administratieve cycli, seizoensgebonden veranderingen, de implementatie van nieuwe beleidsmaatregelen, of specifieke lokale gebeurtenissen die de aandacht van de burgers trekken. Het is ook mogelijk dat de toename van klachten in deze maanden samenvalt met specifieke, tijdelijke omstandigheden die de gemeentelijke dienstverlening beïnvloeden.



Gemiddelde doorlooptijd van klachten

Gemiddelde doorlooptijd van klachten is gemiddeld 18,5 dagen voor het beantwoorden van een klacht in 2024. Dit lijkt een redelijke doorlooptijd en wijst erop dat veel klachten snel worden behandeld, wat positief is.

Vanaf 2024 werd de termijn om te antwoorden zoveel mogelijk vermeld zodat de interne diensten een duidelijke datum hebben om te antwoorden.

Het kan nuttig zijn om de kortere doorlooptijden verder te onderzoeken: wat werkt goed in deze gevallen en hoe kan dit proces worden geoptimaliseerd voor andere klachten?

De wettelijke antwoordtermijn is 45 dagen: 10 klachten overschreden de wettelijke termijn van 45 dagen. Dit betekent dat een klein percentage van de klachten langer dan de wettelijke termijn openstaat, wat mogelijk een signaal is van processen die vertraging oplopen. De overschrijdingen kunnen mogelijk worden veroorzaakt door een aantal factoren zoals: hoge werkdruk of personeelstekorten in bepaalde periodes, complexiteit van de klacht (bijvoorbeeld als het meerdere afdelingen of goedkeuringen vereist), onvoldoende duidelijke processen of tools om tijdig te reageren. Het blijft dus een werkpunt om binnen de wettelijke termijn te antwoorden.

De vermelding van de antwoordtermijn in 2024 was een belangrijke stap voor de interne communicatie en verbeteringen. Door de antwoordtermijn duidelijk te vermelden, hebben de interne diensten een richtlijn voor wanneer ze de klacht moeten beantwoorden. Het kan handig zijn om een automatisch systeem in te voeren dat een herinnering stuurt aan medewerkers wanneer de deadline nadert. We zullen bekijken of dit een mogelijkheid is bij de verwerking van de klachten via 3P. Verder kunnen we ook de medewerkers brieven over wat te doen wanneer de wettelijke termijn in gevaar komt. Ze kunnen bijvoorbeeld assistentie vragen aan een collega of prioriteit geven aan de klacht. Het is duidelijk dat het nog steeds een werkpunt is om consistent binnen de gestelde termijn te reageren.

Klachten waarbij de wettelijke termijn werd overschreden kunnen we analyseren. In 2024 was er een klein aantal klachten waarbij de wettelijke termijn werd overschreden. In sommige gevallen dienen we ons te informeren bij externe partners en zijn we afhankelijk van hun antwoordtermijn. In andere gevallen valt het voor dat de klacht een lagere prioriteit krijgt door de drukte op de dienst. We kunnen onze medewerkers trainen over het belang van het naleven van de wettelijke termijnen en trachten hen de juiste ondersteuning te bieden wanneer klachten complexer zijn dan verwacht.

Door deze stappen te implementeren, kan de gemeente zowel de klanttevredenheid verbeteren als voldoen aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de beantwoording van klachten.

Klachten toezichthoudende overheid

In 2024 werden er 3 klachten behandeld door het Agentschap Binnenlands Bestuur. De eerste klacht die via het ABB ontvangen werd, is een dossier dat al lopende is van 2023. In augustus 2023 werd een eerste klacht ontvangen via het ABB door de advocaten van de melder. Het gaat hier over een aanpassing in het centrum die ervoor zorgt dat de woningen van de klager minder bereikbaar zijn met de wagen.

Op 23 februari 2024 dienden de gemeenten Merchtem en Buggenhout klacht in tegen de collegebeslissing van de gemeente m.b.t. de verkeerssituatie Neerveldstraat en verbindingsstraten. Er werd door het ABB uiteindelijk beslist om de collegebeslissing van de gemeente “politieverordeningverkeerssituatie Neerveldstraat en verbindingsstraten” te vernietigen.

In december kregen we nog een klacht via het ABB. Melder is niet tevreden over de ligging van een voetweg. Het gaat hier om een weg die in het WNW (WandelNetWerk) zit, maar die eigenlijk geen officiële voetweg is. De gemeente heeft nooit een officiële klacht ontvangen van de melder zelf. Op vraag van melder wordt er rond de tafel gezeten.

Intradura

Vanaf 2020 worden klachten over de dienstverlening “ophaling van huisvuil” van Intradura niet meer systematisch geregistreerd. De melder worden op de hoogte gebracht om dit door te geven via het e-loket van Intradura via <https://www.intradura.be/nl/is-uw-vuilniszak-> blijven staan. Deze meeste klachten hebben betrekking op vuilniszakken die niet opgehaald werden. 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.

Er zijn ook andere klachten, bijvoorbeeld over het containerpark. De klachtencoördinator laat ook hier weten dat de burger best een melding maakt via www.intradura.be, echter wordt elke klacht ook overgemaakt aan de milieudienst van de gemeente zodat dit kan besproken worden op een overleg met Intradura.

Dossiers Vlaamse Ombudsman

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

Dossiers Openbaarheid van Besturen

In de gemeente Opwijk hebben burgers het recht om bestuursdocumenten in te zien, uitleg hierover te vragen en er kopieën van te verkrijgen. Dit bevordert de openheid en transparantie van het lokale beleid. Er zijn echter uitzonderingen, bijvoorbeeld wanneer documenten informatie bevatten die andere belangen dienen, zoals bepaald in de wet op de privacy.

We ontvingen in 2024, 51 aanvragen voor openbaarheid van besturen. Het overzicht kan hieronder worden teruggevonden. 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 °gedeeltelijke inwilliging °geweigerd	datum beslissing	datum inzage/afschrift/uitleg	eventueel opmerkingen
2024/01	15.01.24		Er werd een geboorteakte opgevraagd.	De aanvrager ontvangt de geboorteakte via mail.	16.01.24	16.01.24	-
2024/02	17.01.24		Er wordt inzage gevraagd betreffende het collegepunt '024_CBS_00014 - 2023-195 Heiveld 65 - Omgevingsvergunning Goedkeuring - Dit dossier handelt over de aanvraag van een omgevingsvergunning voor het plaatsen van een fietsenstalling.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	19.01.24	19.01.24	
2024/03	22.01.24		Er wordt inzage gevraagd betreffende het collegepunt 2023_CBS_01634 Goede doelen - WTC Kevers - Filmavond fietsreis naar de Noordkaap t.v.v. Kom op tegen kanker.	Aanvrager ontvangt het integrale besluit via mail.	23.01.24	23.01.24	
2024/04	24.01.24		Er wordt gevraagd om een digitaal geanonimiseerde kopij te ontvangen van de bezwaarschriften die werden ingediend tijdens het openbaar onderzoek van de aanvraag tot omgevingsvergunning (OMV- 2023112935)	Aanvrager ontvangt de documenten via mail.	24.01.24	24.01.24	
2024/05	15.02.24		Er wordt gevraagd om het restauratiedossier van het orgel van Mazenzele in te kijken.	Aanvrager heeft een antwoord ontvangen via mail: Geachte heer, Wij danken U voor uw contactname in het kader van het aanbestedingsdossier Restauratie orgel Sint-Pieterskerk te Mazenzele.	20.02.24	20.02.24	

				Langs deze weg kunnen wij U melden dat de plaatsingsprocedure eerder deze maand door het college van burgemeester en schepenen werd stopgezet.			
2024/06	27.02.24		Er wordt gevraagd in het kader van de regelgeving openbaarheid van bestuur volgende stukken mee te delen: 1. Een uittreksel uit de notulen van het College van Burgemeester en Schepenen van de gemeente Opwijk van ongekennde datum waarbij werd besloten te provincieraad te verzoeken om bij definitieve vaststelling van het beleidsplan Ruimte Vlaanderen de zinsnede op p. 179 van het bindend gedeelte van het gemeentelijk Ruimtelijk structuurplan Opwijk, "de woonuitbreidingsgebieden blijven bewaard als reserve met uitzondering van Korruit waar de gemeenteraad op 22 september 2011 en 23 juni 2015 besliste deze als compensatie te gebruiken in functie van de inname van herbevestigd agrarisch gebied " niet meer geldig te verklaren 2. Kopie van de brief van de provincie Vlaams-Brabant van ongekennde datum aan de gemeenteraad van Opwijk waarbij de gemeenteraad wordt verzocht over dit verzoek van het College van Burgemeester en Schepenen van de gemeente Opwijk een advies uit te brengen 3. Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad van de gemeente Opwijk van ongekennde datum houdende advies over het verzoek van het College van Burgemeester om de betrokken passage uit het bindend gedeelte van het gemeentelijk ruimtelijk structuurplan niet langer geldig te verklaren 4. Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad dd. 24 oktober 2023 houdende definitieve goedkeuring van het gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan 'omvormen van woonuitbreidingsgebied naar open ruimte 5. Document waaruit blijkt op welke datum het gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan omvormen van woonuitbreidingsgebied naar open ruimte zoals door de gemeenteraad van Opwijk op 24 oktober 2023 definitief vastgesteld na publicatie van dit goedkeuringsbesluit in het Belgisch Staatsblad ter inzage werd gelegd van het publiek.	De aanvrager heeft de gevraagde documenten via mail ontvangen.	14.03.24	22.03.24	Er werd een tweede mail verstuurd met datum publicatie Belgisch Staatsblad.
2024/07	4.03.2024		Er wordt inzage gevraagd in het collegebesluit 2024_CBS_00158 - Politieverordening - Verkeerssituatie Neerveldstraat en verbindingsstraten - Goedkeuring	De aanvrager heeft het document met info via het loket lokaal bestuur ontvangen. Het collegebesluit van 29.01.24 werd op 19.03.24 ook overgemaakt via het digitaal platform.	15.03.24	15.03.24	

2024/08	4.03.2024	30.07.24	Er wordt inzage gevraagd in het dossier van zijn cliënte. Graag ontvang hij een kopie van de volgende documenten: - Aanslagbiljetten AJ 2019 en AJ 2020 i.v.m. gemeentelijke belasting lastens cliënte (leegstand heffing ?) en de kennisgeving daarvan aan cliënte - De registratie van het onroerend goed als leegstand en de kennisgeving daarvan aan cliënte - Het volledige administratief dossier i.v.m. deze belasting/heffing/registratie, incl. verslagen, foto's, genummerde administratieve akte, correspondentie aan/van cliënte - Het gemeentelijk reglement inzake leegstand van 24 oktober 2017 - Stedenbouw/Omgeving: elke stedenbouwkundige vergunning of omgevingsvergunning verleend betreffende het onroerend goed te Schoolstraat 14	De aanvrager ontvangt de documenten per mail.	5.03.24	5.03.24 + 30.07.24 + 2.08.24	De aanvrager heeft een 2de, 3de en 4de mail ontvangen met bijkomende info die hij had opgevraagd op 24 juli 2024, 30 juli 2024 en 2 augustus 2024 aangaande de berekening van de belasting op leegstand
2024/09	5.03.24		De aanvrager vraagt inzage in het dossier 024_CBS_00277 - Kalkestraat - Vernieuwing riolering en wegenis - Aanpassing ontwerp - Kennisneming Het college van burgemeester en schepenen neemt kennis van het aangepaste ontwerp voor de vernieuwing van riolering en wegenis in Kalkestraat.	De aanvrager ontvangt de documenten per mail.	25.03.24	25.03.24	
2024/10	6.03.24		De aanvrager vraagt een kopie van de omgevingsvergunning met omgevingsloketnummer OMV_2018138607 en intern nummer 2018-148.	De aanvrager ontvangt de documenten per mail.	7.03.24	7.03.24	
2024/11	5.02.24		De aanvrager wenst bijkomende informatie om een stamboom op te maken.	De aanvrager heeft een huwelijksacte ontvangen per mail.	8.02.24	08.02.24	De aanvrager heeft een 2de mail ontvangen met bijkomende info op 19.02.24
2024/12	16.03.24		De aanvrager wenst informatie te verkrijgen over de aanplakborden tijdens de verkiezingen.	De aanvrager ontvangt het collegebesluit van 18.03.24 per mail.	19.03.24	19.03.24	
2024/13	13.03.24		De aanvrager wenst informatie te verkrijgen over de aanplakborden tijdens de verkiezingen.	De aanvrager ontvangt het collegebesluit van 18/03/24 per mail.	19.03.24	19.03.24	
2024/14	26.03.24		De aanvrager vraagt inzage in het punt 2024_CBS_00325 - Hoplr - Evaluatie 2023 - Kennisneming Het college van burgemeester en schepenen neemt kennis van het impactrapport van Hoplr voor 2023.	De aanvrager ontvangt het collegebesluit per mail op 26.03.24.	26.03.24	26.03.24	
2024/15	27.03.24		De aanvrager vraagt inzage in het punt 2024_CBS_00318 - Hartveilige gemeente - Jaarlijkse bijeenkomst hartveilig team - Kennisneming Het college van burgemeester en schepenen neemt kennis van het verslag van de jaarlijkse bijeenkomst van het hartveilig team van 26 februari 2024.	De aanvrager ontvangt het collegebesluit per mail op 29.03.24.	29.03.24	29.03.24	

2024/16	01.04.24		De aanvrager vraagt inzage in volgende dossiers: 2024 GR0045 - Bestuurskrachtmetering 2024 GR0044 - Jaarverslag klachten 2023 2024 GR0052 - Organisatiebeheersingsrapport 2023 2024 GR0015 - Varia - punten van de verschillende fracties Is dit reeds mogelijk morgen di 02/04 omstreeks 18 uur - GAC II (Ringlaan)	De aanvrager ontvangt de info per mail op 8.04.24.	8.04.24	8.04.24	
2024/17	16.04.24		De aanvrager vraagt inzage in dossier 2024_CBS_00491 - Klacht tegen punt CBS 29 januari 2024- Verkeerssituatie Neerveldstraat en verbindingsstraten - Opvraging verantwoording door gouverneur - Kennisneming.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 17.04.24.	17.04.24	17.04.24	
2024/18	16.04.24		De aanvrager vraagt inzage in dossier 2024_CBS_00478 - VVVKB Heiveld - Geen financiële inbreng VVVKB Heiveld in nieuwe jeugdlokalen - Goedkeuring.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 17.04.24.	17.04.24	17.04.24	
2024/19	16.04.24		De aanvrager vraagt inzage in dossier 2024_CBS_00498 - Aankoop mobiele fietsenstalling met aanhangwagen - Gunning van de opdracht - Goedkeuring.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 18.04.24.	18.04.24	18.04.24	
2024/20	22.04.24		De aanvrager vraagt inzage in dossier 2024_CBS_00544 Vetweyde - Ontwerp en bouw van een sporthal en jeugdlokalen te Opwijk - Selectie - Goedkeuring Goedgekeurd Het college van burgemeester en schepenen keurt het selectieverslag voor de 'ontwerp van bouw van een sporthal en jeugdlokalen te Opwijk' goed.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 22.04.24.	22.04.24	22.04.24	
2024/21	30.04.24		De aanvrager vraagt de presentatie bij het punt "2024_GR_00062 - Bestuurskrachtmetering/ omgevingsanalyse".	De aanvrager ontvangt de presentatie per mail op 30.04.24	30.04.24	30.04.24	
2024/22	22.04.24		De aanvrager vraagt inzage in het dossier 41 2024_CBS_00559 Affligem brouwerij - Gemeentelijke aankoop voor centralisatie van diensten - Goedkeuring.	De aanvrager ontvangt het besluit niet wegens commerciële redenen en vertrouwelijke info verstrekt door derden.	6.05.24	06.05.24	
2024/23	03.05.24		De aanvrager vraagt inzage in het dossier 2024_CBS_00567 - Infoblad - Aanpassing doel Infoblad.	De aanvrager ontvangt per mail volgende info: De inhoud van dit punt kan niet worden vrijgegeven. De reden hiervoor is: Op vraag van enkele verenigingen en het CBS is de dienst communicatie het doel van het Infoblad aan het herbekijken. Het CBS werd op 22/04 voor het eerst op de hoogte gebracht van het standpunt van de dienst communicatie. Ondertussen is er ook al overleg geweest met het CBS. Aangezien dit punt nog maar in de brainstormfase zit, acht de dienst het weinig opportuun om dit punt vrij te geven. Op die manier	14.05.24	14.05.24	

				kunnen mogelijke denkpistes als beslissingen worden geïnterpreteerd en gecommuniceerd. Wij voorzien om zelf met de verenigingen hierrond in gesprek te gaan (na de zomer).			
2024/24	03.05.24		Aanvrager vraagt inzage in het dossier 2024_CBS_00587 - Vetweyde - Ontwerp en bouw van een sporthal/jeugdlokalen te Opwijk	De aanvrager ontvangt volgende info per mail: De inhoud van dit punt kan niet worden vrijgegeven aangezien het persoonsgegevens bevat.	14.05.24	14.05.24	
2024/25	08.05.24		De aanvrager vraagt inzage in het dossier 2024_CBS_00634 - Heraanleg fietspaden, parkeerstroken en grasperkjes Heiveld - Toelichting toekomstige werken - Goedkeuring.	De aanvrager ontvangt het besluit niet aangezien dit punt van de agenda werd afgevoerd.	14.05.24	14.05.24	
2024/26	13.05.24		De aanvrager vraagt inzage in het dossier 2024_CBS_00637 - Vetweyde - Ontwerp en bouw van een sporthal en jeugdlokalen te Opwijk - Intrekking Selectie - Goedkeuring.	De aanvrager ontvangt het besluit (zonder bijlagen want deze bevatten persoonsgegevens en vertrouwelijke info verstrekt door derden).	22.05.24	22.05.24	
2024/27	19+22.04.24		De aanvrager vraagt per brief: verslagen adviescommissies direct openbaar te zetten en de Varia punten van de GR ook direct op de website te plaatsen.	De aanvrager ontvangt hierop een antwoord via mail: 1. Je vraag om punten die enkel ter kennisgeving zijn en om variapunten onmiddellijk na de zitting op de website te plaatsen: De punten van de GR/RMW worden in de week na de GR/RMW vrijgegeven (meestal zelfs al op woensdag). Onze deskundige bestuurszaken moet wel de tijd krijgen om de zitting nog eens na te lezen (zie ook volgend punt) en vaak moeten ook nog stemresultaten ingegeven worden bij technische problemen. 2. Je suggestie om het verslag na de gemeenteraad/RMW onmiddellijk openbaar te zetten: In ons huishoudelijk reglement van de gemeenteraad en RMW staat dat de vergadering telkens bij de start het vorige verslag goedkeurt. Indien we de notulen onmiddellijk na de GR/RMW zouden vrijgeven, dan heeft de goedkeuring van het verslag nog weinig zin. De notulen kunnen nooit een 'exacte' weergave zijn van de gesprekken maar zijn altijd een weergave door de notulist. Daarom lijkt het wel aangewezen om de dienst bestuurszaken voldoende tijd en ruimte te geven om de notulen af te werken en te laten goedkeuren tijdens de volgende vergadering. In Merchtem wordt een opname gemaakt van de gemeenteraad. Dit is dus niet voor interpretatie vatbaar en daarom kunnen zij de notulen sneller vrijgeven.3. Je suggestie om de verslagen van de adviescommissies op CBS onmiddellijk openbaar te maken:Hoewel het CBS een gesloten zitting is, zouden de bijlagen van adviescommissies kunnen worden opengezet maar dit moeten we eerst bespreken met	13.05.24	13.05.24	

				de adviesraden. Zij keuren immers het verslag ook maar goed tijdens hun volgende vergadering.			
2024/28	27.05.2024		De aanvrager vraagt voor publicatie dagorde geluidsinstallatie tijdens de Bijzondere Gemeenteraadscommissie Vetweyde.	De aanvrager ontvangt een bevestigingsmail. Een tweede mail werd verstuurd op 28.06 met volgend antwoord: Als antwoord op uw brief van 24 mei 2024 kan ik u melden dat vanaf vandaag de dagorde en alle besluiten van de commissie werden gepubliceerd op de raadpleegomgeving. We zullen in de toekomst de dagorde tijdig publiceren. Er wordt door onze techniekers bekeken om zowel een groot scherm in de trouwzaal en een betere geluidsinstallatie te voorzien, zowel voor de gemeenteraad als voor de commissies.	28.05.24	28.06.24	
2024/29	12.08.2024		De aanvrager vraagt de laatste vergelijkende analyse van de financiën van de gemeente met haar cluster - die door Belfius is verstrekt (d.w.z. met de laatste sociaaleconomische typologie van gemeenten)?	De aanvrager ontvangt de info per mail op 14.08.2024	14.08.2024	14.08.2024	
2024/30	18.08.2024		De aanvrager vraagt een overzicht van alle onroerende goederen die zich in de gemeente en deelgemeentes bevinden die momenteel opgenomen zijn in het leegstandsregister en/of het register van verwaarloosde woningen/gebouwen.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 27.08.2024.	27.08.24	27.08.24	
2024/31	22.08.24		De aanvrager vraagt overlijdensakten op voor de opmaak van zijn stamboom.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 2.09.2024.	2.09.24	2.09.24	

2024/32	10.09.24		De aanvrager vraagt de geboorteakte op van de partner van haar dochter.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 10.09.24.	10.09.24	10.09.24	
2024/33	19.09.24		De aanvrager vraagt een kopie/uitreksel via email van de verkavelingsvoorschriften voor lot 1 & 2, gelegen in de Asbeekweg 35 & 37.	De aanvrager ontvangt de documenten per mail op 20.09.24.	20.09.24	20.09.24	
2024/34	30.09.24		De aanvrager vraagt inzage in het dossier 2024_CBS_01342 Infrastructuur: Definitieve beslissing - Plaatsing van de paaltjes Borchtsite/Oude Pastoredreef - Goedkeuring.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 2.10.24.	2.10.24	2.10.24	
2024/35	2.10.24		De aanvrager vraagt inzage in het dossier 2024_CBS_01282 - Sportzaal VKO - Aankoop van basketbalringen - Goedkeuring.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 8.10.24.	8.10.24	8.10.24	
2024/36	2.10.24		De aanvrager vraagt volgende documenten op: (plannen en vergunningen). Oorspronkelijke bouwaanvraag en goedkeuring (interne referentie 967 –2234) van 18/04/1967. Bouwaanvraag en goedkeuring van (interne referentie 2018-134) van 14/01/2019. aanmaning voor vergunning plichtige werken van 3 september 2023	De aanvrager ontvangt de info per mail op 3.10.24.	3.10.24	3.10.24	
2024/37	7.10.24		De aanvrager vraagt een kopie van de bezwaarschriften tegen het project Floris II.	De aanvrager ontvangt de gevraagde bezwaarschriften per mail op 9.10.24.	9.10.24	9.10.24	
2024/38	1.10.24		De aanvrager vraagt een kopie van de bezwaarschriften tegen het project Floris II.	De aanvrager ontvangt de gevraagde bezwaarschriften per mail op 9.10.24.	9.10.24	9.10.24	-
2024/39	17.10.24		De aanvrager vraagt om in het kader van openbaarheid van bestuur om onderstaand dossier via e-mail aan hem te bezorgen: Dossier met als referentie: OMV_2024060948. Referentie intern nummer: 2024-103. Inclusief de goedgekeurde plannen zodoende dat we deze nader kunnen bekijken.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 18.10.2024.	18.10.24	18.10.24	-
2024/40	26.10.24		De aanvrager vraagt de inhoud van collegepunt 2024_CBS_01392 - Studieopdracht kruising Leirekensroute - Stwg. op Dendermonde N47 - Goedkeuring projectnota - Goedkeuring	Besluit werd doorgestuurd naar vrager.	6.11.2024		-
2024/41	28.10.24		2024_CBS_01404 - Vetweyde - Samenstelling jury voor beoordelen geselecteerde bouwteams - Goedkeuring	Besluit werd niet overgemaakt. Argumentatie en mail naar vrager: Het is niet aangewezen om de samenstelling van de jury te delen omdat juryleden dan zouden kunnen benaderd worden door mensen die bezwaren hebben, info nodig hebben. Aangezien er ook enkele externen, die woonachtig zijn in Opwijk, zetelen in deze jury kan dit voor problemen zorgen. De	6.11.2024		-

				jury moet onafhankelijk en achter gesloten deuren kunnen werken. Dit punt kan ik je dus niet doorsturen.			
2024/42	7.11.24		De aanvrager vraagt de inhoud over '2024_CBS_01469 - Trage Wegen - Verleggen voetweg 7 naar huidig tracé - Goedkeuring door te sturen. Op vraag van een eigenaar van een perceel waar voetweg 7 over loopt, vond er een overleg plaats waarbij verzocht werd om de ontsluiting van voetweg 7, verbinding Schaapheuzel en Bosstraat, aan te passen.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 12.11.24.	12.11.24		-
2024/43	8.11.24		De aanvrager vraagt om de inhoud door te sturen van onderstaand collegepunt ? 2024_CBS_01480 - Infrastructuur - Sint Paulussite Opwijk - Renovatie wachtgevel – Goedkeuring. Het college van burgemeester en schepenen keurt de start van de procedure en de uit te nodigen firma's goed voor de overheidsopdracht 'Sint Paulussite Opwijk - renovatie wachtgevel'.	De aanvrager ontvangt de info per mail op 12.11.24.	12.11.24		-
2024/44	13.11.24		De aanvrager vraagt, voor de percelen gelegen Nieuwstraat 15/17 om een kopie te verkrijgen van het plan dat werd ingediend.	De aanvrager heeft de gevraagde documenten per mail op 13.11.24 ontvangen.	13.11.24		-
2024/45	24.11.24		De aanvrager vraagt in het kader van de vergunningsaanvraag OWV_2024047499 (2024-057) voor 't Kinstraat 30a, in het kader van een duurzame ruimtelijke ordening inzicht willen ze inzicht verkrijgen in bouwvoorschriften van een aanpalend percelen. Het betreft het perceel geleden: 't Kintstraat 32, 1745 Opwijk (OPWIJK 2 AFD, Sectie G, 0217/00D002) (Aanpalend) 't Kintstraat 28B, 1745 Opwijk (OPWIJK 2 AFD, Sectie G, 0217/00G002	De aanvrager heeft de gevraagde info/documenten per mail op 29.11.24 ontvangen.	29.11.24		-
2024/46	29.11.24		De aanvrager vraagt om de inhoud van volgend collegepunt door te sturen? 12 2024_CBS_01513 Projectsite Vanbreuze - Memorie (cassatieprocedure Raad Van State tegen Raad voor Vergunningsbetwistingen) - Kennisneming.	De aanvrager heeft mail ontvangen op 10.12.24 dat het punt niet wordt vrijgegeven wegens lopende juridische procedure.	10.12.24		-
2024/47	2.12.24		De aanvrager vraagt om de inhoud door te sturen van onderstaand collegepunt? 2024_CBS_01592 - Fietsbieb i.s.m. Beweging.net - Oprichten fietsbieb - principiële goedkeuring - Goedkeuring, Het college van burgemeester en schepenen gaat principieel akkoord met de oprichting van een fietsbieb in de gemeente Opwijk.	De aanvrager heeft het integraal besluit ontvangen per mail op 10.12.24.	10.12.24		-

2024/48	2.12.24		De aanvrager vraagt om de inhoud door te sturen van volgend collegepunt? 2024_CBS_01598 - Infrastructuur - Studieopdracht voor de aanleg van de fietssnelweg Leireken (F27) tussen de Foksveldtunnel en N47 - Gemeente Opwijk - Goedkeuring, Het college van burgemeester en schepenen keurt de start van de procedure en de aan te schrijven firma's goed voor de overheidsopdracht 'Studieopdracht voor de aanleg van de fietssnelweg Leireken (F27) tussen de Foksveldtunnel en N47 - Gemeente Opwijk'.	De aanvrager heeft het integraal besluit ontvangen per mail op 10.12.24.	10.12.24		-
2024/49	26.11.24		De aanvrager vraagt in uitvoering van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur de inhoud van de bezwaren kenbaar te maken, ingediend tijdens het openbaar onderzoek betreffende de omgevingsaanvraag voor Groenstraat 31.	De aanvrager heeft de gevraagde informatie per mail ontvangen op 9.12.24.	9.12.24		-
2024/50	14.12.24		De aanvrager vraagt de retributie en belastinginkomsten van de jaren 2021, 2022, 2023 van de gemeente Opwijk die voortkomen uit onderstaande belastingreglementen: 1. Belastingreglement op niet-bebouwde gronden gelegen in gebieden bestemd voor wonen, volgens het plannenregister en palend aan een openbare weg die voldoende uitgerust is. 2. belastingreglement niet-bebouwde percelen in niet-vervallen verkavelingen 3. belastingreglement inzake leegstand en leegstandsheffing 4. gemeentelijk reglement verwaarlozing Mocht dat mogelijk zijn, graag per rubriek en inkomstenjaar.	De aanvrager ontvangt de informatie per mail op 16.12.2024.	16.12.24		-
2024/51	3.12.24		De aanvrager vraagt om in toepassing van de wetgeving openbaarheid van bestuur een kopie per email te willen bezorgen van alle vergunningen die verleend zijn voor het onroerend goed gelegen Doortstraat 22 1745 Opwijk, Unit 22-25. Naar verluidt is er sprake van een discotheek/feestzaal. Graag ook de vergunningen die verleend zijn op het adres Doortstraat 20.	De aanvrager ontvangt de informatie per mail op 30.12.2024.	30.12.24		-

Overzicht klachten

Nr	Datum in	Kanaal	Reden	Korte omschrijving (geanonimiseerd)	Opgevolgd door	Definitief antwoord (geanonimiseerd)	Ontvankelijk /Ontontvankelijk
1	14/01/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden over de ophaling van papier/karton.	Intradura	Doorgestuurd naar Intradura	Ontontvankelijk
2	19/01/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder geeft aan dat de strooiwagen te weinig is langs geweest in hun straat.	Infrastructuur	Ik heb navraag gedaan bij de betrokken dienst die mij wisten te zeggen dat de strooiwagen 3x langs is geweest in deze periode. Belangrijk voor de werking van strooizout is dat er voldoende auto's over rijden. Mogelijks was dit niet het geval waardoor de werking verloren ging.	Ontvankelijk
3	7/02/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder geeft aan dat er karton en papier alsook PMD zakken rondvliegen.	Intradura	Ik snap dat het vervelend voor je is om dit steeds op te moeten opruimen. Klachten over vuilnisophalen/vuilniszakken/...zijn onontvankelijk voor de gemeente omdat dit door een externe firma beheerd wordt. Ik stuur je suggestie over de sensibilisering door naar de bevoegde dienst met de vraag dit te bekijken alsook vraag ik hen of ze dit kunnen melden aan Intradura. Mochten het steeds dezelfde burens zijn, kunnen we ook burenbemiddeling bekijken. Op deze manier gaan we het gesprek aan met de burens en jezelf om een oplossing te zoeken. Mocht je hiervoor interesse hebben, mag je mij steeds contacteren op onderstaand telefoonnummer.	Ontontvankelijk
4	8/02/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder is ontevreden over de communicatie van de betrokken dienst. Melder moet te lang wachten op een antwoord.	Infrastructuur	We vermoeden dat jullie de bushaltes van De Lijn niet mogen of kunnen gebruiken voor de vervangbussen van NMBS. De parkeerplaatsen die jullie voorstellen zijn plaatsen die als kus-en-rij kunnen gebruikt worden. In principe kunnen jullie deze vrij gebruiken om de reizigers op te halen of te brengen. Indien jullie de parkeerplaatsen effectief willen reserveren voor de vervangbussen, kan dat gevraagd worden via het Eaglebe-platform.	Ontvankelijk
5	9/02/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder geeft aan dat een wandelclub over zijn private losweg zal komen. Volgens de wandelclub is er goedkeuring van de gemeente maar volgens de gemeente klopt dit niet. Melder wil geen ruzies op de dag van de wandeling.	Vrije tijd	Wij vermoeden dat uw melding van vrijdag 9 februari handelt over de Valentijnwandeling die wandelclub Horizon Opwijk vorige zaterdag 10 februari heeft georganiseerd? Deze wandeltocht werd pas op woensdag 31 januari als evenement aangevraagd via het digitaal evenementenloket, zoals de procedure voorschrijft, maar effectief veel te laat. Toch hebben we het ingetekende parcours nog met spoed laten nakijken door onze dienst mobiliteit. Uit die controle bleek inderdaad dat de wandeltocht voor een stukje (verbinding tussen de Nieuwstraat en Tesseskouter) over (uw) privaat domein zou lopen. Dat hebben wij vanuit het evenementenloket op woensdag 7 februari teruggekoppeld aan de organisator met het uitdrukkelijke verzoek om aan u als eigenaar van die losweg toestemming te vragen. De rest van het parcours liep over openbaar domein en werd dan ook door onze diensten goedgekeurd. Dezelfde dag nog (op woensdag 7 februari) bevestigde de organisator ons dat hij met u contact zou opnemen en uw toestemming zou vragen. Zonder uw toestemming zou de wandeling worden omgeleid via Wijngaardstraat en Nieuwstraat naar Korruit. Kan u dan bevestigen dat u helemaal géén toestemming had gegeven en dat de wandelaars alsnog over uw losweg zijn gegaan? Kan u eventueel ook voor de toekomst en in het algemeen bevestigen dat u bij voorbaat géén toestemming geeft voor doortocht van wandelaars of fietsers van gelijk welke organisatie? Dan koppelen wij dat zo terug naar de wandel- en fietsverenigingen en kunnen we daarmee ook rekening houden bij toekomstige aanvragen. De tijdelijke bewegwijzering moet binnen de 48 uur na de wandeltocht verwijderd worden dus die zou na vandaag wel weggehaald moeten zijn. Onze verontschuldiging voor de overlast. Wij zullen bij toekomstige aanvragen extra aandacht besteden aan uw verzoek en zo uw rechten als eigenaar helpen vrijwaren.	Ontvankelijk
6	8/02/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder wenst aan te klagen dat er - na half jaar - nog steeds geen antwoord is gegeven op zijn aangetekend schrijven.	Infrastructuur	Werd niet naar melder gemaild. Situatie: Op 14/8/2023 ontvingen wij een schrijven omtrent deze klacht van de advocaten van klagers via het ABB. Het antwoord hierop was volgende: Bedankt voor uw kennisgeving. We wachten op vragen of het antwoord/beslissing van het Agentschap Binnenlands Bestuur hierover. Op 5/9/2023 ontvingen we een schrijven van het ABB met de vraag alle nodige documenten hieromtrent door te sturen naar hen. De dienst heeft op 20/03/2024 samengezeten met de klagers. Zij hadden ons gevraagd een badge te verkrijgen of een code aan hun huurders te geven om de paaltjes naar beneden te kunnen doen. Wij hebben een positief gesprek met hun gehad en gezegd dat wij hier niet in meegaan en hun huurders geen toegang krijgen om tot voor hun deur te rijden. Wij hebben hen wel duidelijk gezegd dat zij ons steeds mogen contacteren om de paaltjes naar beneden te zetten als er bijvoorbeeld werken moeten gebeuren aan hun gebouw of wanneer zij moeten verhuizen of zware/grote zaken moeten lossen in hun woning. Ondanks dat zij onze beslissing betreurden, begrepen zij wel onze situatie.	Ontvankelijk

7	10/02/2024	E-mail	Overlast	Melder wenst overlast van de sporthal aan te klagen. Er zijn afspraken gemaakt waar de gemeente zich als organisator zelf niet aan houdt. Op 20/8/2024 ontvangen we hieromtrent een nieuwe klacht: Reeds 2 jaar melden we dat we ernstige klachten hebben i.v.m. de geluidsoverlast in onze buurt. Ondanks de beslissing van het gemeentebestuur met afspraken om geluidsoverlast te reduceren én de belofte van jullie om 'de gemaakte afspraken streng te bewaken' (zie onderstaande mail), verandert er niets. Ik geef nog maar eens mee waar de overlast vandaan komt: De speelpleinwerking achter onze tuin geeft heel wat lawaaihinder. Het gebruik van de zaal in De Boot geeft vaak lawaaihinder. De sporthal. De deuren staan alweer ganse dagen open, ook tijdens het weekend. Kunnen jullie werkelijk geen actie ondernemen zodat afspraken worden nageleefd? Is het mogelijk om nog maar eens rond de tafel te gaan zitten met de betrokken personen, diensten? We staan er absoluut op dat we ook eens wat rust en stilte mogen ervaren. Dat is een recht.	Vrije tijd	Eerst en vooral betreuren we het dat jullie hier hinder ondervonden hebben. We bewaken immers streng de gemaakte afspraken. Op vrijdag 9 februari organiseerden we onze jaarlijkse sportontvangst waarop we alle kampioenen vierten. Deze viering wordt extra geanimeerd door drie sportoptredens op muziek. De muziek werd gemonitord, ging niet over de toegestane decibels en heeft zich afgespeeld tussen 20u00 en 21u50. Daarenboven hebben we steeds bewaakt dat de nooddeuren gesloten bleven. Tevens deden we in oktober een oproep aan alle burens om hun mailadres door te geven zodat we evenementen of matches met mogelijke hinder vooraf kunnen melden. Hierop schreven jullie zich niet in. Misschien is het wel wenselijk dat we jullie mailadres ook mogen noteren? Kan je ons dit bevestigen? Als er een evenement is of een wedstrijd met mogelijks luidruchtige supporters, sturen we dit steevast uit. We zijn er ons van bewust dat -ook al worden de geluidsnormen gerespecteerd, de deuren gesloten gehouden- de hinder toch nog aanwezig kan zijn. Echter doen zowel wij als de clubs onze uiterste best om dit binnen de perken te houden.	Ontvankelijk
8	11/02/2024	E-mail	Overlast	Melder wil overhangende taken in een smalle straat aankaarten.	Milieudienst	De klacht handelt niet over een milieumisdrijf of een milieu inbreuk. Daarom is de milieudienst van de gemeente Opwijk niet bevoegd. Bij een geschil tussen 2 burens verwijzen we jou door naar het vrederecht in Asse, Neerstraat 11, telefoonnummer 024526610.	Onontvankelijk
9	10/02/2024	E-mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wenst een gevaarlijke verkeerssituatie aan te kaarten onderweg naar het VKO.	Infrastructuur	2 collega's zijn enkele malen ter plaatse gaan kijken maar hebben geen putten kunnen vaststellen op de Droeshoutstraat. Mocht je in de mogelijkheid zijn een exacte plaats en/of foto van een exacte plaats te geven dan mag dit altijd. Ze zullen dan nogmaals gaan kijken. Het 2e probleem kunnen ze enkel koppelen aan de slechte weeromstandigheden van de afgelopen periode. Deze zorgden er steeds voor dat er veel modder terecht kwam op het fietspad en op de rijbaan. We hebben als gemeente de opdracht aan Fluxys gegeven om op zeer regelmatige basis de modder op te kuilen om gevaarlijke situaties te vermijden. Hopelijk u hiermee voldoende verder geholpen te hebben	Ontvankelijk
10	16/02/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder wenst de dienstverlening bij burgerzaken aan te klagen.	Burgerzaken	Mijn collega van de dienst burgerzaken heeft jou – als het goed is- reeds van een antwoord voorzien. Toen ik de klacht bij mij ontving had zij jou al voorzien van een antwoord en heeft het elkaar gekruist. Ik wil je toch nog bedanken voor je klacht. We stellen het op prijs dat je de moeite hebt genomen om ons hierover te contacteren. Je klacht wordt door ons als belangrijke informatie beschouwd, om onze dienstverlening en de samenwerking met de bewoners continu te verbeteren.	Ontvankelijk
11	18/02/2024	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder vraagt waarom een bepaalde organisatie van kampjes geen attesten voor de belastingen mag uitschrijven.	Jeugd	Het is correct dat het lokaal bestuur geen fiscale attesten opstelt voor de betrokken organisatie. Dit is een gevolg van het gegeven dat dit een onderneming met een winsttoegmerk betreft. Activiteiten georganiseerd met een winsttoegmerk worden immers niet beoogd door de belastingvermindering. Een aanvraag tot erkenning van het lokaal bestuur heeft de betrokken organisatie niet doorlopen. Hiervoor dienen zij een officiële aanvraag in te dienen waarna afgetoetst wordt aan het reglement of zij in aanmerking zouden komen. Hopend je met dit antwoord voldoende duidelijkheid geboden te hebben.	Ontvankelijk
12	14/02/2024	E-mail	Taalklacht	Melder wenst Franstalige reclame te melden. Dit zou in Opwijk niet mogen.	Communicatie	Bedankt voor jouw klacht omtrent de Franstalige folder van de nieuw geopende winkel. We stellen het op prijs dat je de moeite hebt genomen om ons hierover te contacteren. Je klacht wordt door ons als belangrijke informatie beschouwd, om onze dienstverlening en de samenwerking met de bewoners continu te verbeteren. Ik wil je graag op de hoogte brengen dat er morgen een communicatie zal vertrekken om de betrokken firma te wijzen op ons taalbeleid.	Ontvankelijk
13	20/02/2024	Telefoon	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder wenst een camera op privé domein aan te kaarten maar die wel de weg filmt.	Noodplanning	Deze klacht werd behandeld in samenspraak met PZ AMOW aangezien wij hiervoor geen bevoegdheid hebben als lokaal bestuur. Er werd met de eigenaar van de woning samen gezeten en deze kreeg tijd om de camera te verwijderen tem 22/04/2024. Op 15/4/2024 laat de eigenaar weten dat de camera verwijderd is. Verschillende collega's hebben dit bevestigd.	Ontvankelijk
14	10/02/2024	E-mail	Overlast	Melder wenst aan te klagen dat hun auto op de Borchtsite al 2x beschadigd werd op 3 maanden tijd.	Vrije tijd	Eerst en vooral wil ik me verontschuldigen voor het laattijdig behandelen van jouw klachtmelding. Door omstandigheden heb ik onderstaande klacht, die me toegewezen was, volledig over het hoofd gezien. De Borchtsite is een verlengde van het park Hof Ten Hemelrijk. Enerzijds heeft deze een ontmoetingsfunctie in kader van evenementen of op het skatepark, anderzijds biedt het parkeer gelegenheid aan bewoners en bezoekers van onze gemeente. We mogen ook vaststellen dat deze functies ten volle worden benut. We zijn echter niet blind voor enkelingen die mogelijks misbruik van maken van deze locatie. We betreuren dan ook dat dit jou reeds tot tweemaal toe heeft getroffen. Het gemeentebestuur heeft oor naar het onveiligheidsgevoel dat dit met zich meebrengt en is in uitvoering tot het plaatsen van camera's op deze site. We hopen dan ook dat deze camera's een ontrudend effect kunnen hebben zodanig zulke voorvallen niet meer kunnen plaatsvinden. Jammer genoeg kan ik geen beelden bekijken, daar deze camera's nog geactiveerd moeten worden. Uiteraard zouden we anders alles in het werk stellen om de daders op te sporen. Verder kan ik jou aanraden om elk incident steeds te melden aan de politie. Deze schade is veroorzaakt door derden en dat dien je best aan te geven. Voorlopig (en gelukkig!) is dit de eerste melding naar schade die we hebben mogen ontvangen. Dank om dit te melden zodanig ook wij zulke overlast in kaart kunnen brengen.	Ontvankelijk

15	28/02/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over de onvriendelijkheid van de parkwachter van het containerpark.	Milieudienst	Je klacht werd doorgestuurd naar de betrokken dienst met de vraag dit intern te bekijken. Omdat dit een dienst buiten het Lokaal Bestuur is, kunnen we je niet voorzien van hun antwoord. Ik hoop je hiermee voldoende te informeren.	Onontvankelijk
16	29/02/2024	E-loket website	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder is ontevreden over de nieuwe verkeerslichten aan Ringlaan/Fabriekstraat.	Infrastructuur	In het volgende infoblad leest u alles over de werking van de nieuwe verkeerslichten. De deadline voor de februari editie was helaas al verstreken toen de installatie werd opgeleverd. Daardoor konden we de informatie over de verkeerslichten niet meer in die editie publiceren. In de publicatie leest u onder andere ook hoe u de drukknoppen moet gebruiken. Veiligheid voor voetgangers: De nieuwe verkeerslichten garanderen een conflictvrije regeling voor voetgangers. Dat betekent dat voetgangers in alle richtingen tegelijk groen licht krijgen. Dit verkleint het risico op dodehoekongevallen. Gevolgen voor gemotoriseerd verkeer: Door de conflictvrije regeling voor voetgangers, staat het gemotoriseerd verkeer nu langer rood. Dit was vroeger niet het geval. We ervaren dat dit ook voor sommige automobilisten frustrerend kan zijn. Het is echter een delicate evenwichtsoefening om alle gebruikers van het kruispunt tevreden te stellen. Een ideale oplossing voor iedereen bestaat helaas niet. Oversteektijden voor voetgangers: De oversteektijden zijn gebaseerd op richtlijnen van de Vlaamse Gemeenschap. Voetgangers die langzamer stappen, kunnen hun oversteek beter beginnen bij het begin van het groene voetgangerslicht. Zo hebben ze meer tijd om de overkant te bereiken, voordat de dwarsende wagens starten. Wanneer het voetgangerslicht rood wordt/is, mogen voetgangers hun oversteek niet meer beginnen. Voetgangers die al bezig zijn met oversteken wanneer het voetgangerslicht rood wordt, kunnen hun oversteek rustig en veilig voortzetten. De cyclus is zo berekend dat voetgangers die net zijn begonnen met oversteken wanneer het voetgangerslicht rood wordt, de overkant nog steeds bereiken voordat de dwarsende wagens vertrekken. De meeste voetgangers kunnen deze stapnelheid halen en zo de twee zebrapaden veilig oversteken. Wie langzamer stapt, zal in twee groen cyclussen moeten oversteken.	Ontvankelijk
17	29/02/2024	E-mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wil bezwaar aantekenen tegen de wijziging van de verkeerssituatie aan de grens Opwijk, Buggenhout & Merchtem.	Infrastructuur	Op 23 februari 2024 dienden de gemeenten Merchtem en Buggenhout klacht in tegen de collegebeslissing van de gemeente Opwijk van 29 januari 2024 m.b.t. de verkeerssituatie Neerveldstraat en verbindingsstraten. Op basis van het onderzoek van deze klacht kom ik tot de conclusie dat de bestreden beslissing: zich niet baseert op een correcte juridische basis. De beslissing vermeldt artikel 56, §2 van het decreet over het lokaal bestuur. De correcte basis is artikel 130b is Nieuwe Gemeentewet; - het zorgvuldigheidsbeginsel schendt - en een maatregel is met een gemeentegrensoverschrijdend karakter waarvoor consensus nodig is. Daarom besliste ik om de collegebeslissing van de gemeente Opwijk van 29 januari 2024 "politieverordeningverkeerssituatie Neerveldstraat en verbindingsstraten" te vernietigen. Als bijlage vindt u een kopie van het vernietigingsbesluit. De vernietiging van deze collegebeslissing zal een verkeersonveilige situatie vermijden en zorgen voor duidelijkheid bij de gemeentebesturen en de weggebruikers. Verder biedt deze u de mogelijkheid om opnieuw met de betrokken gemeenten in overleg te gaan en tot een consensus te komen volgens de richtlijnen van de omzendbrief gemeentelijke aanvullende reglementen op de politie over het wegverkeer van 3 april 2009. e vervoerregioraad Vlaamse Rand in het kader van de aanpak van sluipverkeer. Ik hoop dat er via constructief overleg tot een consensus kan worden gekomen. Pas dan kunnen er nieuwe maatregelen worden genomen via het aannemen van een tijdelijke politieverordening of een aanvullend reglement op het wegverkeer. Ik verzoek u een afschrift van het vernietigingsbesluit te bezorgen aan de voorzitter van de gemeenteraad voor kennisgeving aan de gemeenteraad (artikel 333 DLB). U moet van deze vernietiging melding maken op de web toepassing van de gemeente.	Ontvankelijk
18	7/03/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder is ontevreden over het feit dat iemand alle zerken op onze begraafplaats gaat fotograferen en op het internet plaatst.	Burgerzaken	Je klacht werd onderzocht. Onderstaande kan ik jou hierover meegeven. De gemeente is geen partij in dit dossier waardoor de klacht bij ons dan ook als niet ontvankelijk geregistreerd zal worden. Bij nazicht blijkt ook dat er eigenlijk geen sprake is van een GDPR-incident. De gegevens die aangebracht worden op grafzerken, worden immers aangebracht - en dus publiek gemaakt - door of op verzoek van de nabestaanden. Deze gegevens zijn maw op het kerkhof publiek toegankelijk gemaakt door de nabestaanden en verliezen daarom hun vertrouwelijkheid. Het heeft geen zin hier een klacht tegen in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit.	Onontvankelijk
19	10/03/2024	E-mail	Overlast	Melder is ontevreden omdat hij nog steeds geen oplossing heeft voor de rioolproblemen die zich voordoen. Hierdoor heeft hij zelf problemen in huis.	Infrastructuur	Ik heb jouw klacht besproken met de betrokken collega's. Zij hebben je klacht overgemaakt aan Riopact, de rioolbeheerder voor Opwijk. Riopact zal het probleem bekijken en oplossen. Ik hoop je hiermee voldoende op de hoogte te brengen van de volgende stappen.	Onontvankelijk
20	11/03/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder is ontevreden omdat een medewerker van het lokaal bestuur in zijn voortuin zou zijn gaan plassen.	Infrastructuur	Dank je wel voor u openheid en medewerking. Hierbij kan ik u met zekerheid bevestigen dat, deze persoon niet werkzaam is bij onze uitvoeringsdienst van de gemeente Opwijk. Aan de arbeidskledij zie ik wellicht iemand van een nutsbedrijf. Onze werfleiter die de nutsbedrijven opvolgt, gaat dit meenemen naar de maatschappijen die er in de buurt werkzaam waren.	Onontvankelijk
21	16/03/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wilt melden dat het roostertje aan hun woning nog steeds niet is hersteld.	Infrastructuur	Ik heb jouw klacht besproken met de betrokken collega's. Deze werken werden aangevraagd en vergund. Oorspronkelijk ging dit over een klein werk, zonder verplichting tot bewonersbrief. Tijdens de werken is echter gebleken dat er een kabel moest bijgetrokken worden wat voor extra (onvoorziene) werken zorgde. De werken zijn ondertussen afgewerkt. Het gootje is een privé-initiatief in het voetpad waardoor de gemeente geen ingrepen kan doen en dus niet kan instaan voor de herstelling.	Ontvankelijk

22	22/03/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder is ontevreden over het feit dat hun organisatie geen fiscale attesten voor kampen mag afleveren.	Jeugd	Uitgangspunt lokaal bestuur opmaak fiscale attesten: Het Lokaal bestuur Opwijk wenst organisatoren te stimuleren een aanbod te creëren tijdens vakantieperiodes op het grondgebied van de gemeente Opwijk. Voor elk kind is er wel wat wils. Daarnaast sluit het inzetten op een gevarieerd aanbod aan opvangmogelijkheden tijdens vakantieperiodes aan bij de doelstellingen die het Lokaal bestuur Opwijk wenst na te streven in de implementatie van het decreet buitenschoolse opvang en activiteiten in de lokale praktijk. Om deze organisatoren te ondersteunen, maakt het Lokaal bestuur Opwijk de keuze deze te erkennen en hun fiscale attesten op te maken. Hierbij draagt de organisator de verantwoordelijkheid zich zodanig te organiseren om aanspraak te maken op deze ondersteuning. Tijdslijn beslissingen voor betrokken organisatie: 1. Organisator stelt op 5 december 2022 een aanvraag gericht aan het Lokaal bestuur Opwijk om fiscale attesten op te maken voor deelnemers aan de kampen door hen georganiseerd tijdens de vakantieperiodes. 2. In navolging van de aanvraag beslist het Lokaal bestuur Opwijk op d.d. 23 januari 2023 een goedkeuring te verlenen aan de opmaak van de fiscale attesten voor deze organisator. Deze beslissing wordt genomen in navolging van eerdere goedkeuringen aan andere organisatoren die een vakantieaanbod organiseren in de gemeente Opwijk. Tijdens de behandeling van dit punt wordt er verkeerdelijk van uitgegaan dat betrokken organisatie als VZW georganiseerd wordt en vanuit die insteek de opmaak van fiscale attesten aanvraagt. Hierdoor wordt het college van burgemeester en schepenen een verkeerde context voorgelegd waardoor het college het advies krijgt een goedkeuring (= foute beslissing) te nemen. 3. De goedkeuring wordt doorgestuurd aan betrokken organisatie. Hier wordt deze beslissing niet voorgelegd aan de boekhouder of financieel ondersteunende dienst, waarbij deze vergissing meteen rechtgezet kon worden. Men kan er ook van uitgaan dat de organisatie reeds door de nodige ervaring zelf op de hoogte is van de regels en wetgeving rond de fiscale aftrekbaarheid van de activiteiten die ze organiseert. 4. Bij de voorbereiding van de opmaak van de fiscale attesten stelt de gemeente in de kruispuntbank van ondernemingen (KBO) vast dat betrokken organisatie genoteerd staat als een commerciële instelling met winstoogkenmerk. Deze zijn uitgesloten van de opmaak van fiscale attesten. 5. Deze nieuwe informatie maakt dat het college van burgemeester en schepenen de eerdere goedkeuring in een nieuw collegepunt behandeld en intrekt. Behandeling bijkomende opmerkingen geformuleerd door betrokken organisatie: De prijzen verbonden aan deelname aan de activiteiten georganiseerd liggen inderdaad hoog. Dit maakt dat deze activiteiten niet voor alle ouders betaalbaar zijn, wat jammer is gezien het aanbod dat ze vooropstellen en de doelgroep waarop ze zich richten. Het prijsbeleid is echter een verantwoordelijkheid voor de organisator zelf. Het richten op tussenkomsten via de opmaak van fiscale attesten en/of mutualiteit lijkt het Lokaal bestuur een ongezonde reflex om een hoge deelnameprijs te compenseren. Het Lokaal bestuur is niet op de hoogte van noch aansprakelijk voor de uitgebreide administratie die gevraagd werd. Wat werd gevraagd: De ingevulde Excel voor opmaak fiscale attesten (zie bijlage). Deze gegevens kunnen opgevraagd worden bij inschrijving door ouders en dan overgezet worden in de Excel. Bekendmaking van hun aanbod in de vakantiebrochures die het lokaal bestuur opmaakt en via de Opwijk's communicatiekanalen communiceert naar zijn inwoners (zie een voorbeeld van vakantiebrochure in bijlage).	Ontvankelijk
23	26/03/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder nam contact op met de ombudsman met de vraag tussen te komen in de problematiek van de parkeerproblemen in de buurt van de woning.	Infrastructuur	Antwoord naar ombudsman: Melder is bij ons vrij goed gekend voor verschillende problemen die melder ervaart. We zijn ons als lokaal bestuur wel degelijk bewust van het probleem en sturen onze gemeenschapswachten op regelmatige basis naar de scholen. Er liggen daar enkele scholen zeer kort op elkaar wat het lastig maakt op de begin en einduren van de scholen. Verder hebben we verschillende scholen in onze gemeente en – helaas – maar twee gemeenschapswachten. Deze mensen kunnen niet overal tegelijk zijn en er zijn nog andere problematieken die ze moeten opvolgen. Daarom dat we melder ook aanraden om de politie te bellen en blijft het jammer dat burgers zich niet aan de regels houden. Zelfs als onze gemeenschapswachten daar zijn kunnen ze niet altijd iedereen verbaliseren omdat sommige zich parkeren maar ook weer snel weg zijn als ze hun kind hebben opgehaald. Melder had ons gemaild in maart en mijn collega van de betrokken dienst zou haar onderstaand antwoord willen sturen. Door mijn plotse afwezigheid verstuur ik haar onderstaande antwoord zo dadelijk. Parkeren voor opritten en garages is een vervelend fenomeen dat niet gemakkelijk te bestrijden is, zeker als het parkeren van korte duur is. De wet zegt: je mag niet parkeren op de openbare weg voor opritten, je moet altijd de weg vrijlaten. Stil staan voor een oprit is niet verboden. Elke bestuurder van een voertuig is geacht de wegcode te kennen. Alleen de eigenaar van de oprit mag daar met zijn voertuig op straat staan op voorwaarde dat zijn nummerplaat duidelijk op die oprit/garage is aangebracht. Zonder die aanduiding kan je zelfs een boete krijgen om voor je eigen oprit te staan. Indien een vreemd voertuig de oprit blokkeert kan je als bewoner de politie contacteren. De politie verbaliseert het voertuig en probeert de eigenaar op te sporen zodat de oprit kan vrijgemaakt worden. Als de bestuurder onvindbaar is, en je dringend weg moet, dan kan de politie de wagen laten takelen op kosten van de bestuurder. Onze gemeente heeft ook gemeenschapswachten-vast stellers in dienst. Tijdens hun patrouille kunnen zij dit ook vaststellen en het verslag doorsturen naar de sanctionerend ambtenaar dat hiervoor een GAS-boete opmaakt. Onze gemeenschapswachten zijn op de hoogte van deze problematiek en passeren daar op regelmatige basis.	Ontvankelijk

24	20/03/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder wil de parkeerproblematiek rond haar woning nogmaals aankaarten omdat er te weinig reactie komt.	Infrastructuur	Parkeren voor opritten en garages is een vervelend fenomeen dat niet gemakkelijk te bestrijden is, zeker als het parkeren van korte duur is. De wet zegt het volgende: je mag niet parkeren op de openbare weg voor opritten, je moet altijd de weg vrijlaten. Stilstaan voor een oprit is niet verboden. Elke bestuurder van een voertuig is geacht de wegcode te kennen. Alleen de eigenaar van de oprit mag daar met zijn voertuig op straat staan op voorwaarde dat zijn nummerplaat duidelijk op die oprit/garage is aangebracht. Zonder die aanduiding kan je zelfs een boete krijgen om voor je eigen oprit te staan. Indien een vreemd voertuig de oprit blokkeert kan je als bewoner de politie contacteren. De politie verbaliseert het voertuig en probeert de eigenaar op te sporen zodat de oprit kan vrijgemaakt worden. Als de bestuurder onvindbaar is, en je dringend weg moet, dan kan de politie de wagen laten takelen op kosten van de bestuurder. Onze gemeente heeft ook gemeenschapswachten-vasts tellers in dienst. Tijdens hun patrouille kunnen zij dit ook vaststellen en het verslag doorsturen naar de sanctionerend ambtenaar dat hiervoor een GAS-boete opmaakt. Onze gemeenschapswachten zijn op de hoogte van deze problematiek en passeren daar op regelmatige basis.	Ontvankelijk
25	4/04/2024	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder is ontevreden over de vernieuwde verkeerssituatie in de Mechelstraat en vraagt de nodige aanpassingen.	Infrastructuur	Momenteel is er in de Mechelstraat een proefopstelling voor 6 maanden. Na deze periode zullen wij deze situatie evalueren en alle klachten/meldingen/suggesties zullen hierop worden besproken. Wij zullen jullie nadien op de hoogte brengen van de actiepunten die hieruit voortvloeien.	Ontvankelijk
26	4/04/2024	E-mail	Overlast	Melder heeft vragen bij de carnavalswagens die ging over de MyPrice winkel. Dit ligt gevoelig voor mensen uit Oekraïne.	Vrije tijd	Onze diensten lokale economie en vrije tijd hebben kennisgenomen van jouw bericht van vrijdag 5 april. Wij, net als de brede bevolking in Opwijk en bij uitbreiding in Vlaanderen en België, leven mee met jouw situatie en die van jouw landgenoten in Oekraïne. Onze generatie kan het zich hier niet meer voorstellen wat het betekent om je thuisland te moeten ontvluchten voor oorlog en geweld. Wij hopen dat je hier een veilige opvang hebt gevonden waar je de draad van je leven toch weer wat kan oppakken. Wij begrijpen dat het voor jou een schok moet geweest zijn om hier in Opwijk tegen een Russische supermarkt aan te lopen. Je moet weten dat dezelfde vennootschap in 2022 al onder een andere naam een supermarkt had geopend op hetzelfde adres. Toen, net als nu, zijn zowel vanuit de lokale als vanuit de hogere overheid stappen ondernomen om de opstart proberen tegen te gaan. Maar dat was binnen het wettelijk en juridisch kader jammer genoeg niet mogelijk. MyPrice beschikt over de nodige vergunningen en heeft ook lokaal de juiste procedures doorlopen om te kunnen opstarten. Zijn voorganger Mere heeft echter al snel moeten sluiten wegens onrendabele activiteiten. Of MyPrice beter aanslaat bij het Opwijkse cliënteel zal nog moeten blijken. Er werd begin dit jaar ook een MyPrice supermarkt opgestart in Boom en Bousu. Voor de opstart van een handelsactiviteit spelen natuurlijk de economische en niet de (geo)politieke regels. En als de bestuurders voldoen aan onze economische spelregels, moeten wij ze hun vrijheid van ondernemerschap gunnen. Ook dat is een belangrijk recht in Europa. Ook het beeld van de Russische militairen in de carnavalsstoet van 24 maart in Opwijk zal jou als rechtstreeks betrokkene geschokt hebben. Dat begrijpen we zeker. Een losse carnavalsgroep heeft net op de typische manier van carnavalisten willen aanklagen dat een Russische supermarkt hier klanten probeert te ronselen. Zij hebben zeker geen spot willen drijven met de oorlog in Oekraïne noch met de slachtoffers die er vallen en al helemaal geen promotie willen voeren voor de MyPrice Store! Op de (soms delicate) thema's die de carnavalsgroepen naar voor brengen in de jaarlijkse stoet, hebben wij vanuit het lokaal bestuur geen vat. Er geldt een totale vrijheid wat dat betreft, die evenwel beperkt is tot het carnavalsgebeuren op zich. Ik hoop dat je ons antwoord kan begrijpen en ik wens jou namens het lokaal bestuur een aangenaam verblijf in onze gemeente.	Ontvankelijk
27	13/04/2024	E-mail	Overlast	Melder wil de hoeveelheid personen aankaarten die in HTH waren en het onmogelijk maakte om iets drinken op Spechtes.	Vrije tijd	Dank je wel voor het melden van mogelijke hinder tijdens één van onze verhuringen. In het geval de huur van zaterdag 13 april op Hof ten Hemelrijk kunnen wij niet verbieden dat mensen op de binnenkoer lopen of in het park. Ook de toiletten zijn er voor hen. Deze ruimtes zijn immers openbare ruimtes en voor iedereen toegankelijk. We hebben trouwens eigenhandig kunnen vaststellen dat zij zelf een poetsdame hebben ingezet en de toiletten gedurende de hele periode zeer verzorgd waren. Zowel voor hun eigen genodigden als andere gebruikers. Naar aanleiding van jouw melding, hebben wij even rondvraag gedaan bij de burens. Hier is verder geen hinder ondervonden. Wij vernamen dat er inderdaad het gevoel was dat hier veel volk was. Zij hadden de zaal zeker niet gereserveerd voor een te veel aantal genodigden. Dit zou anders ook niet toegelaten worden. We vertrouwen er echter op dat onze huurders zich aan de limiet houden van het maximumaantal aanwezigen en aan het gebruikersreglement. Dat is immers hun verantwoordelijkheid wanneer zij een zaal huren. De controle gebeurt hier ook door onze conciërge die ons steeds ook op het moment zelf of de eerste volgende werkdag een debriefing geeft. Aangezien op openbare ruimtes het politiereglement van toepassing is, kunnen meldingen van overlast op het openbaar domein ook altijd via die weg gebeuren. Dat weekend mocht de politie niets ontvangen in kader van overlast op Hof ten Hemelrijk.	Ontvankelijk

28	24/04/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder wil het verschil in tarieven tussen mannen- en vrouwen toiletten aankaarten op carnaval.	Vrije tijd	Dank je voor jouw melding en het delen van jouw zorgen met betrekking tot de toiletvoorzieningen tijdens Opwijk Carnaval. Dit gegeven werd ook reeds opgenomen op de evaluatievergadering van Carnaval. We begrijpen en erkennen de kwestie van gelijke toegang tot sanitaire voorzieningen voor mannen en vrouwen als een belangrijk punt van zorg. Het spijt ons dat je jou benadeeld voelde door het verschil in tarieven tussen de mannen- en vrouwen toiletten. We willen benadrukken dat ons doel altijd is geweest om een inclusieve en respectvolle omgeving te creëren voor alle carnavalisten, ongeacht geslacht. Hoewel we begrijpen dat volledig kosteloze toegang tot de toiletten een ideaal streven is, moeten we ook rekening houden met de realiteit van eerdere ervaringen waarin er onrespectvol werd omgegaan met de sanitaire voorzieningen. Hiertoe heeft het organiserend comité ingezet op toiletverantwoordelijken, die vrij zijn om hierin een beperkt tarief te vragen om de kosten van onderhoud en hygiëne te dekken en om misbruik van de faciliteiten te ontmoedigen. Echter, we erkennen ook het belang van het verbeteren van de gelijkheid in toegang tot sanitaire voorzieningen voor alle geslachten. Naar aanleiding van jouw feedback zullen we zorgvuldig bekijken hoe we dit volgend jaar anders kunnen aanpakken, terwijl we tegelijkertijd de integriteit en netheid van het voorziene sanitair behouden.	Ontvankelijk
29	22/04/2024	E-mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wil de gevaarlijke situatie aankaarten die gemaakt werd door de aanpassing van de Mechelstraat.	Infrastructuur	Momenteel is er in de Mechelstraat een proefopstelling voor 6 maanden. Na deze periode zullen wij deze situatie evalueren en alle klachten/meldingen/suggesties zullen hierop worden besproken. Wij zullen jullie nadien op de hoogte brengen van de actiepunten die hieruit voortvloeien. Hopende je hiermee voldoende op de hoogte te brengen.	Ontvankelijk
30	2/05/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wil een gebrek aan de speeltuigen aankaarten.	Jeugd	Bedankt om ons op de hoogte te brengen van de beschadigde banden onder de wipplank in de speeltuin Hof Ten Hemelrijk. Het is fijn deze betrokkenheid te mogen ervaren. Het gemeentebestuur Opwijk streeft ernaar de speeltuinen te handhaven als veilige en aangename speelomgevingen, waar alle kinderen een leuke tijd kunnen beleven. Zo vinden er op frequente basis rondgangen en controles plaats en worden beschadigingen onmiddellijk opgevolgd. Het is dan ook jammer te horen dat je zoontje zich bezeerd heeft bij het spelen. Wij wensen hem een spoedig herstel toe en hopen dat hij snel weer kan ravotten! In navolging van je mail werden de banden aan beide kanten van de wipplank door de uitvoerende dienst van de gemeente Opwijk vervangen.	Ontvankelijk
31	3/05/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wil aankaarten dat voertuigen zich zomaar parkeren in de Vlaamse Staak. De afspraak was echter anders.	Infrastructuur	Wij hebben kennisgenomen van je melding over het parkeerprobleem in de bedrijvenzone Vlaamse Staak en ons geïnformeerd bij onze eigen diensten alsook bij POM Vlaams-Brabant, die de site mee ontwikkeld heeft. In de vestigingsvoorwaarden van de bedrijfsterreinen staat inderdaad dat het parkeergebeuren voor zowel personenwagens als bestel- en vrachtwagens op eigen terrein moet worden opgevangen, net om te voorkomen dat er op straat wordt geparkeerd. Als lokale ondernemer heb je dus zeker het recht om deze problematiek aan te kaarten, waarvoor dank. De weg is een openbare weg in eigendom van de gemeente. Bedoeling is effectief dat er nergens in de bedrijvenzone op straat wordt geparkeerd (wel gestationeerd). De enige plaats waar wel geparkeerd mag worden is op de 3 parkeerplaatsen aan de ingang van de bedrijvenzone. Onze deskundigen Infrastructuur/Mobiliteit hebben dan ook bekeken om de nodige verbodsborden (E1) te plaatsen. Aan de kant van de weg waar dit bord geplaatst is, mag dan niet meer geparkeerd worden. Bij het verlaten van de Vlaamse Staak komt een bord E1 met een onderbord Xb (neerwaartse pijl). Wij hopen dat we daarmee een antwoord bieden op het door u aangehaalde probleem.	Ontvankelijk
32	5/05/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wil aankaarten dat hij niet bij Intradura terecht kan met zijn melding over het niet ophalen van het snoeihout.	Milieudienst	We snappen dat het vervelend is en hopen dat het eventueel ongemak beperkt is gebleven. Een klacht die over Intradura gaat, dienen wij als onontvankelijk te verwerken. Ik geef jouw klacht wel door aan onze milieudienst zodat zij dit op een volgend overleg kunnen bespreken.	Onontvankelijk
33	6/05/2024	E-mail	Overlast	Melder wil aankaarten dat er een verhuur was in de sporthal en dat deze niet vriendelijk waren naar de andere mensen in de sporthal.	Vrije tijd	We begrijpen jouw bezorgdheid en stellen het zeer op prijs om dit mee te delen. Het klopt dat die mensen de volledige sporthal hebben afgehuurd voor een familiesportdag. Op zich is het terecht dat de huurder de spelende kinderen dan verzocht om de zaal te verlaten. Zij schermen inderdaad de zaal af zodanig dat iedereen ten volle kan deelnemen aan de sportactiviteit. Zij hebben al meermaals de zaal gehuurd en steeds met het nodige respect de zaal gebruikt en achtergelaten.	Ontvankelijk
34	8/05/2024	Onthaalbalie	Niet correct behandeld	Melder was ontevreden over de service bij de aankoop van een cadeaubon.	Onthaal	De meeste klanten hebben reeds een afspraak geboekt. Het is inderdaad zo, dat wij bij ontvangst van de klanten de vraag stellen of ze een afspraak hebben, zodat we ze snel kunnen doorverwijzen naar de juiste loketten, collega's. Indien melder hierdoor geen fijn gevoel overhoudt, bied ik mijn excuses aan en verzoek ik haar om begrip dat we aan het onthaal een snelle selectie moeten doorvoeren van klanten met afspraken en klanten zonder afspraken. Aankoop geschenkbond is zonder afspraak. Spijtig dat mevrouw mij verkeerd heeft begrepen. Maar laat haar zeker weten dat ze steeds welkom is.	Ontvankelijk
35	15/05/2024	E-loket website	Overlast	Melder wil de nachtleveringen van BPOST aankaarten die nu voorvallen aangezien er werken zijn in de Marktstraat.	Infrastructuur	Dienst heeft rechtstreeks gereageerd omdat de klacht voor ons onontvankelijk was.	Onontvankelijk
36	16/05/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder is advocatenkantoor voor burgers die de onbereikbaarheid van hun panden gelegen te Opwijk willen aankaarten.	Infrastructuur	De gemeente Opwijk heeft uw schrijven goed ontvangen en wij gaan nogmaals met verschillende diensten samen zitten en samen zoeken naar een constructieve oplossing voor het door u vastgestelde probleem. Binnen de gemeente is er met de betrokken diensthoofden en deskundigen een overleg gepland in de loop van juni 2024. De dienst infrastructuur zal u na dit overleg zelf contacteren om onze beslissing mede te delen.	Ontvankelijk
37	18/05/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder wil melden dat - na ettelijke reminders - de klachten na de doorgang van Fiber nog steeds niet degelijk zijn aangepakt.	Infrastructuur	Ik heb even navraag gedaan bij mijn collega en kan je het volgende meegeven. De aannemer is vorige week nog eens aangesproken om deze werken uit te voeren. De collega moet nu afwachten of de aannemer de werken komt uitvoeren waardoor hij geen andere informatie kan meegeven op dit moment. Aangezien het om een externe firma gaat, kan ik deze klacht niet als onontvankelijk verklaren.	Onontvankelijk

38	24/05/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder wil overlast van De Boot aankaarten en dat er onduidelijke communicatie is waardoor er niet gepast opgetreden is om verdere overlast te voorkomen.	Vrije tijd	Eerst en vooral wil ik me excuseren voor de laattijdige terugkoppeling op jouw klacht. Desalniettemin heeft de betrokken dienst jouw klacht even uitgepluisd om te kijken waar het hier is fout gelopen. Op zondag 19 mei was er een lentefeest in feestzaal De Boot. Er mag muziek in de zaal aan zich spelen, maar niet buiten. Klaarblijkelijk stonden de boxen van de school nog aan en is het hier mislopen. De conciërge werd hierop attent gemaakt en zal dit voor aanvang van verhuur steeds controleren. Bijkomend zal nog meer ook mondeling aan de huurder benadrukt worden dat er buiten geen muziek mag klinken. Bovenstaande regel is opgenomen in ons reglement. Naar aanleiding van jouw melding hebben we nu ook een extra document gemaakt. Een gebouwenfiche die in de zaal ligt waarop enkele duidelijke richtlijnen weergegeven worden aan de huurder. We hopen hiermee voldoende de huurder te sensibiliseren, te wijzen op wat kan en niet en de overlast naar de omgeving tot een minimum te beperken.	Ontvankelijk
39	27/05/2024	E-mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wil aankaarten dat de werken in de gemeente het moeilijk maakt voor de inwoners. Ze hebben ook nooit een opzichter gezien en vragen zich af of de werken gecontroleerd worden.	Infrastructuur	Onze excuses voor het ongemak dat je ervaren hebt. Ondertussen zijn de werken zo goed als afgerond en is de meeste overlast ook geleden. Er zijn tijdens de werken duidelijk een aantal momenten geweest dat er tijdelijk geen doorgang was, of slecht gesignaleerd werd, echter kan ik je persoonlijk verzekeren dat er dagelijks een ronde werd gedaan door mezelf om mee de pijnpunten te duiden en op te lossen. Het is echter onmogelijk om op alle momenten overal aanwezig te zijn om dergelijke misverstanden te vermijden. Mocht je een dringende vraag hebben, mag je steeds de werkmannen aanspreken en vragen of er een oplossing mogelijk is. Moest u op dit moment nog steeds opmerkingen hebben, hoor ik die graag om door te geven aan de verantwoordelijke aannemer.	Ontvankelijk
40	29/05/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder stelt zich vragen bij de belastingen die worden ontvangen via e-box. Ze hebben niets ontvangen.	Financiën	De algemene belasting van de gemeente Opwijk werd in 2024 voor de eerste keer verstuurd naar de e-box van de inwoners die hun e-box geactiveerd hebben. My e-Box is een persoonlijke, gecentraliseerde en beveiligde elektronische brievenbus. My e-Box brengt uw communicatie met de overheid samen en beperkt het aantal papieren documenten. U kunt e-box raadplegen plegen via https://myebox.be/nl . De algemene belasting 2024 werd verstuurd naar de e-box van uw echtgenoot. Omdat sommige mensen nog niet vertrouwd zijn met de e-box hebben we naast een eerste (gratis) aanmaning naar de e-box (indien de belasting nog niet betaald was) nog een extra brief gestuurd, met de mededeling dat de belasting naar de e-box is verstuurd. Ik merk dat ondertussen jullie belasting betaald is. Er zal dan ook geen extra kost aangerekend worden.	Ontvankelijk
41	30/05/2024	E-mail	Overlast	Melder is ontevreden omdat er - ongevraagd - slijb werd gestort op hun eigendom	Infrastructuur	Melder werd op de hoogte gebracht dat dit onontvankelijk is voor het lokaal bestuur aangezien Riopact hiervoor instaat.	Onontvankelijk
42	2/06/2024	E-mail	Overlast	Melder is ontevreden over de vele werken in de straat en de hinder die de buurtbewoners ondervinden. De aannemers van de appartementen plaatsen al hun materiaal op de parkeerplaatsen waardoor ze niet meer kunnen parkeren.	Infrastructuur	We hebben deze klachten doorgegeven aan zowel aannemer als bouwheer. Op het moment van ons nazicht waren de parkeervakken al terug vrijgemaakt. De bouwheer ging zeker ook de firma's aanspreken om zich soepeler op te stellen naar de bewoners toe. We hopen dat hiermee het ergste leed geleden is.	Ontvankelijk
43	4/06/2024	E-loket website	Overlast	Melder ervaart enorm veel lawaai van een pompinstallatie aan de werken voor een nieuwbouw. Kan dit nagekeken worden want dit gaat boven het normale geluidsniveau.	Milieudienst	De collega die bevoegd is voor deze materie heeft meermaals telefonisch contact gehad met de architect. Er zal een omkasting van de pomp gebeuren waardoor het geluidsniveau zou moeten verminderen. Ik hoop jou hiermee voldoende informatie te verschaffen.	Ontvankelijk
44	21/06/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder wil klagen dat door werken een groot deel van hun oogst is vernietigd. Zij hebben geen voorgaande communicatie ontvangen en wensen graag een compensatie.	Infrastructuur	Je klacht gaat over een derde partij waardoor jouw klacht voor het lokaal bestuur onontvankelijk is. Je klacht is overgemaakt aan de opdrachtgever en de uitvoerder van deze werken. Zij moeten dit verder behandelen.	Onontvankelijk
45	21/06/2024	E-mail	Overlast	Melder wil melden dat hij - bij thuiskomst - ziet dat er graafwerken worden uitgevoerd op zijn privédomein. Hij werd hierover niet geïnformeerd noch gaf hij toestemming. De partner is blind en dit had een drama kunnen opleveren.	Infrastructuur	In het kader van de aanleg van extra openbare verlichting, gingen alle partijen ervan uit dat door aanleg baantje alle partijen akkoord zijn gegaan met "afstand". Onderstaand vindt u de regelgeving omtrent deze afstand: De wet van 1841 regelt het statuut van de buurtwegen. Deze bepaalt dat elke gemeente een officiële kaart van de wegen op haar grondgebied opstelt, zowel voor openbare als voor privéwegen met openbare toegang, onder de naam van 'Atlas der Buurtwegen'. Deze kaarten, opgesteld in het midden van de 19e eeuw en, in de loop van de jaren, door officiële wijzigingsplannen aangevuld, zijn beschikbaar in elke gemeente. Zij zijn de juridische basis waarbij elke weg wordt genummerd en met een code van eigendom en breedte wordt aangegeven. Elke eigenaar moet 'zijn' kaart kennen die soms aanleiding geeft tot verrassingen want velen zijn zich niet bewust van de nog vigerende erfdienstbaarheden op hun eigendom. Een privéweg kan zijn openbaar statuut verliezen als men kan bewijzen dat niemand hem heeft kunnen gebruiken de laatste 30 jaar. Daarentegen, zelfs wanneer een weg niet op de atlas wordt vermeld, bestaat een openbare erfdienstbaarheid als men kan bewijzen dat er de laatste 30 jaar een onbetwist gebruik van toegang was. De gemeente moet al deze 'openbare' wegen onderhouden, zelfs op privébedding, maar op deze laatste kan ze geen werkzaamheden uitvoeren zonder de toelating van de eigenaar. Indien de eigenaar taken die de gemeente uitvoert alsof zij eigenaar was, gedooft, riskeert hij zijn rechten te verliezen (bv. asfalteren, openbare verlichting...). Hierdoor werd de aanleg uitgevoerd zonder toelatingen. U heeft wel gelijk dat we beter alle partijen even hadden ingelicht alvorens deze werken te starten; blijkbaar ging de onderaannemer dit doen, maar hij zag geen brievenbussen en heeft geen moeite gedaan om dit verder uit te zoeken. Onze excuses voor deze situatie.	Ontvankelijk

46	23/06/2024	E-mail	Overlast	Melder wil de overlast van de paardenprocessie aankaarten. De straat ligt er weer bij als een mesthoop.	Vrije tijd	Wat jammer te vernemen dat er opnieuw niet naar wens kon opgekuist worden. Onze diensten staan paraat om na de processie onmiddellijk op te kuisen. We zijn er ons van bewust dat dit niet altijd lukt omdat ze daar nog gestald staan. Wij waren er ons niet van bewust dat deze plek als onveilig wordt beschouwd. Deze plekken zijn immers vooraf met de veiligheidsdiensten besproken. We nemen jouw onveiligheidsgevoel mee naar ons overleg met de veiligheidsdiensten en het comité. Ik dien uiteraard ook mee te delen dat onze werklieden alles zo goed mogelijk hebben proberen op te kuisen de dag nadien. Een oplossing kan zijn om het parkeerverbod tot maandagvoormiddag te laten doorlopen. Daarnaast zal het comité er zeker op aangesproken worden. We willen uiteraard de veiligheid en netheid bewaken en deze mooie traditie voor elke burger zo aangenaam mogelijk laten verlopen.	Ontvankelijk
47	24/06/2024	Telefoon	Overlast	Melder wil de overlast van bussen die blijven draaien aan het station aankaarten.	Infrastructuur	In dit geval is de NMBS de betrokken partij, waardoor de klacht voor ons eigenlijk onontvankelijk is, aangezien het om een externe partij gaat. Toch zal ik contact opnemen met de NMBS om dit te bespreken. Zoals gezegd, kun je een antwoord verwachten binnen 45 dagen. We waarderen je geduld en begrip. Om de communicatie soepel te laten verlopen, willen we je vriendelijk vragen om voortaan rechtstreeks naar mij te mailen in plaats van naar mijn collega. Zo kunnen we je beter en sneller van dienst zijn. Als je in de tussentijd nog vragen hebt of aanvullende informatie wilt delen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.	Onontvankelijk
48	24/06/2024	E-mail	Onduidelijke communicatie	Melder wil de veiligheids- en verkeersmaatregelen die leiden tot verkeersinbreuken aankaarten. Hij vraagt om eindelijk de voorschriften te handhaven en niet enkel te sensibiliseren.	Infrastructuur	Hartelijk dank voor het uiten van uw bezorgdheid. We hebben uw bericht doorgegeven aan de lokale politie AMOW. Zij hebben aangegeven dit op te nemen als aandachtspunt tijdens evenementen en zullen het meenemen in de patrouille die morgen in Opwijk gepland staat. Bovendien kunt u altijd contact opnemen met de dispatching van de politie als de overlast te groot wordt.	Ontvankelijk
49	9/06/2024	E-mail	Overlast	Melder wil de overlast door de rommelmarkt in Mazenzele aankaarten. Het parkeerverbod negeren de bezoekers terwijl de buurtbewoners een andere plaats moeten zoeken.	Vrije tijd	Dank je wel voor jouw opmerksaamheid en feedback. We hebben inderdaad zelf reeds kunnen vaststellen dat hierop niet gehandeld werd. Dit is zowel teruggekoppeld naar de veiligheidsdiensten als de gemeenschapswachten. Samen met ons, de organisatie bepalen de veiligheidsdiensten immers waar er mag geparkeerd worden en waar niet, waar er doorgang is en waar niet. De markt stoppen voor de school is omwille van het grote aantal standhouders niet realistisch. Maar ook deze suggestie nemen we graag mee naar het veiligheidsoverleg in aanloop van editie 2025. Dank je wel voor jouw terugkoppeling.	Ontvankelijk
50	2/06/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wil aankaarten dat er onkruid woekert en dat het lokaal bestuur hier niets voor doet.	Infrastructuur	Bedankt voor je reactie en je bezorgdheid over het voetpadonderhoud. We begrijpen volledig jouw frustratie over deze kwestie. Als lokaal bestuur zijn we echter gebonden aan de Algemene Politieverordening die werd goedgekeurd door de gemeenteraad, eerst op 27 januari 2015 en later gewijzigd op 19 november 2019. Volgens deze verordening rust de verantwoordelijkheid voor het onderhoud van voetpaden en bermten bij de houders van een zakelijk of persoonlijk recht op de gebouwen, of bij de personen die belast zijn met het dagelijks onderhoud van de gebouwen. We realiseren ons dat onze mogelijkheden momenteel beperkt zijn tot het leveren van steenslag en niet tot een volledige heraanleg van het voetpad. Desondanks willen we benadrukken dat we jouw situatie serieus nemen en we je bezorgdheden intern zullen registreren. We waarderen jouw geduld en begrip in deze kwestie en bedanken jou voor je betrokkenheid als inwoner van onze gemeente. Mocht je graag steentjes laten leveren dan mag je dit per wederkerende mail laten weten zodat we dit kunnen inplannen.	Ontvankelijk
51	1/07/2024	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder wil een bezwaarschrift indienen tegen de GAS boete die hij ontvangen heeft.	Financiën	Het bepalen van de strafmaat en het behandelen van bezwaren tegen Gas-boetes gebeurt door de sanctionerend ambtenaar. De gemeente Opwijk heeft een sanctionerend ambtenaar via Haviland. De sanctionerend ambtenaar zal uw bezwaar beoordelen en er een uitspraak over doen. De gemeente zal dan ook niet overgaan tot het terugbetalen van uw boete. Als uw bezwaar door de sanctionerend ambtenaar aanvaard en gegrond verklaard wordt, zal het betaalde bedrag aan u terugbetaald worden.	Onontvankelijk
52	4/07/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder wil de herhaalde stroompannes in Opwijk melden. Als winkelier is dit een verlies en er werd geen communicatie rond gestuurd.	Infrastructuur	Bedankt voor je klacht en we stellen het enorm op prijs dat je de moeite hebt genomen om ons hierover te contacteren. We betreuren het dat jullie ongemak hebben ondervonden van de stroompanne. Ik heb navraag gedaan bij de betrokken dienst en kan je het volgende meedelen: de gemeente Opwijk levert de nodige vergunningen af aan de respectievelijke nutsmaatschappij zodat deze kunnen/mogen werken op Opwijk's grondgebied. De verantwoordelijkheid, uitvoering en de gevolgen van hun werkzaamheden zijn niet onze bevoegdheid waardoor ik deze klacht als onontvankelijk moet verklaren voor het lokaal bestuur. Voor klachten kan je je best richten tot Fluvius (in dit geval) en daar een klacht indienen via klanten/klachtenportaal.	Onontvankelijk

53	12/07/2024	E-mail	Overlast	Melder is ontevreden over de bereikbaarheid in geval van noodsituaties. Hun tuin was ondergelopen door een beek en ze konden niemand bereiken.	Noodplanning	Ik heb contact opgenomen met mijn collega van de noodplanning en geef je graag het volgende antwoord mee. Buiten de openingsuren van het gemeentebestuur en bij noodgevallen zijn er 2 scenario's: •dringende hulpverlening (brand, ongeval,...): Betrokkenen en/of slachtoffers bellen de noodcentrale 112, zij alarmeren op hun beurt de interventiediensten en het gemeentebestuur. De burgemeester en noodplancoördinator gaan ter plaatse en bekijken samen met de interventiediensten of het gemeentelijk nood- en interventieplan moet worden geactiveerd. Dit is niet het geval bij elke noodsituatie, de beslissing om het gemeentelijk noodplan te activeren is afhankelijk van verschillende factoren en wordt genomen door de burgemeester in overleg met de interventiediensten. Algemene informatie over noodplanning is te vinden op de website van het crisiscentrum: https://crisiscentrum.be/nl/wat-doen-overheden/voorbereiding/noodplannen *voor niet-dringende hulpverlening: Met niet-dringende hulpverlening worden vooral incidenten tijdens en ten gevolge van noodweer bedoeld, het kan hier gaan om (tijdelijke) wateroverlast, omgevallen bomen, weggewaaid dakbedekking, ... Je kan de noodsituatie i.v.m. noodweer melden via telefoon: bel 1722 (het nummer 112 dient enkel voor het melden van dringende hulpverlening) o online: 1722.be, kies storm/overstroming - Indien nodig of vereist zullen de interventiediensten ook de gemeentediensten alarmen. Hopende je hiermee voldoende informatie te verschaffen wens ik je graag nog een fijne avond.	Ontvankelijk
54	15/07/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden omdat hij nog een brief heeft ontvangen voor zijn overleden vader. Dit zijn pijnlijke situaties.	Financiën	Bedankt voor uw melding in verband met een schrijven van de dienst financiën aan uw overleden vader. Om het register van niet-bebouwde percelen up-to-date te houden wordt jaarlijks een brief gestuurd naar alle eigenaars van niet-bebouwde percelen gelegen in Opwijk. Dit register wordt bijgehouden in een Excel-file waardoor een automatische koppeling met het bevolkingsregister niet mogelijk is. De ± 700 eigenaars werden niet vooraf gecontroleerd. De bedoeling van het schrijven is juist het updaten van het bestand zodat een correcte belasting kan gevestigd worden. (Nieuwe eigenaars, gebouwde percelen, verkavelingen en overleden eigenaars). Voor de toekomst zullen we onderzoeken hoe we de lijst kunnen checken of de eigenaar niet overleden is en zo vermijden dat we overleden personen aanschrijven. Sorry dat we de voor u pijnlijke situatie veroorzaakt hebben.	Ontvankelijk
55	19/07/2024	E-loket website	Overlast	Melder wil geluidsoverlast van de Borchtsite aankaarten.	Vrije tijd	Onze excuses voor het laattijdig antwoord. We nemen jouw klacht serieus en geven deze meldingen steeds door aan de politie met de vraag om regelmatig te passeren. Indien je overlast zou ondervinden, kan je ook steeds de politie contacteren op het moment zelf. We bekijken ook nog enkele andere mogelijkheden en hopen dat de overlast ondertussen beperkt blijft.	Ontvankelijk
56	20/07/2024	E-mail	Overlast	Melder wil overlast en nachtlawaai melden.	Vrije tijd	Eerst en vooral wil ik jou bedanken om deze overlast te melden. Alleen zo kunnen wij ermee aan de slag. Onze betrachting is immers om een optimaal en leefbaar evenwicht te bewaren tussen een bruisend verenigingsleven en de openbare rust. Naar aanleiding van jouw melding heb ik informatie ingewonnen bij de lokale politie. Daar zijn in de nacht van vrijdag 19 op zaterdag 20 juli inderdaad verschillende meldingen van geluidshinder in de omgeving binnengelopen. Een nachtploeg is zelfs meermaals ter plaatse geweest en heeft de verantwoordelijken van de activiteit die aan de gang was aangemaand om de muziek en het lawaai te minderen. Voor dergelijke activiteiten met elektronisch versterkte muziek hebben organisatoren een vergunning nodig die in naam van het college van burgemeester en schepenen wordt afgeleverd voor een bepaalde dag met start- en einduur en voor een bepaalde locatie. De activiteit van vrijdagnacht werd niet aangevraagd en dus ook niet vergund door het lokaal bestuur. De organisatoren werden intussen al op deze nalatigheid aangesproken door het evenementenloket van de gemeente Opwijk. De lokale politie zal handhaven op het gebrek aan een vergunning én op het verstoren van de nachtrust van de omwonenden. Ik voeg er nog graag aan toe dat voor de activiteit van 15 juni, die door dezelfde vereniging georganiseerd werd, wél een aanvraag was ingediend en een vergunning werd afgeleverd. Deze vergunning vermeldt een aantal voorwaarden waarop we de organisator achteraf kunnen aanspreken. Ook voor de eerstvolgende activiteit van 2 augustus, het bakschiettoernooi en aansluitend de kermisfeest, werd een vergunning afgeleverd in het kader van Mazenzele Kermis. Dan is het gebruik van elektronisch versterkte muziek toegestaan tot 3 uur. Ik hoop dat ik jou hiermee het probleem en de oplossing gekaderd heb. De vereniging in kwestie werd door ons op haar verantwoordelijkheden naar de omwonenden toe gewezen en verzocht om in de toekomst de procedures nauwgezet te volgen. Verder kan ik jou en je burens verzekeren dat de activiteiten zowel door de lokale politie als door onze dienst met extra aandacht zullen worden opgevolgd de komende weken en maanden. Indien je hierover nog bijkomende opmerkingen hebt, suggesties of vragen, aarzel dan niet ons te contacteren.	Ontvankelijk
57	20/07/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder wil de aanpak van de parkwachter van het containerpark aankaarten.	Milieudienst	Bedankt voor je klacht. 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 werd doorgestuurd naar Intradura. De diensten van Intradura zullen jouw klacht onderzoeken en behandelen.	Onontvankelijk
58	17/07/2024	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder wil een boete die hij ontvangen heeft aankaarten.	Infrastructuur	Dank voor uw e-mail en het delen van uw situatie. We begrijpen dat het ontvangen van een boete voor sluikeverstoringen terwijl u op vakantie was een vervelende verrassing moet zijn geweest. U heeft enkele punten naar voren gebracht die zeker begrijpelijk zijn, en we waarderen uw uitleg en het bijvoegen van de nodige bewijzen. Helaas kunnen we de boete voor het sluikeverstoringen niet kwijtschelden. Volgens ons politiereglement is het niet toegestaan om restafvalzakken eerder dan de avond vóór de ophaaldag buiten te zetten. Dit om overlast en vervuiling van de openbare ruimte te voorkomen, zeker in de zomermaanden wanneer hogere temperaturen de situatie kunnen verergeren. Indien de tweewekelijkse ophaalfrequentie van restafval niet volstaat tijdens de zomer kan u altijd terecht bij de ondergrondse afvalstraten. Hiervoor dient u (tijdig) een kaart aan te vragen bij Intradura. De officiële zakken moeten daar niet voor gebruikt worden. Meer informatie en de locaties vindt u hier. Wij hopen dat u begrip heeft voor de noodzaak van de regels zoals ze nu zijn vastgesteld.	Ontvankelijk

59	12/07/2024	E-mail	Overlast	Melder wil het nachtlawaai tijdens de kermisperiode aankaarten. Deze wordt elk jaar erger en bijgevolg slopend.	Vrije tijd	Eerst en vooral wil ik jou bedanken om jouw bezorgdheden en overlast te melden. Slechts op deze manier kunnen wij aan de slag gaan om zaken verder te optimaliseren en een bruisende gemeente voor iedereen leefbaar te houden. De opeenvolging van avondmarkt en kermis geeft inderdaad drie weekenden na elkaar veel beweging in onze gemeente. We proberen dit te beperken tot het einduur van avondmarkt op 23 uur te plaatsen en weekendavonden van de kermis tot maximaal 2 uur te vergunnen. Hiertoe vragen we steeds politie-inzet om de avonden zo snel mogelijk te beëindigen en bezoekers huiswaarts of naar de horecavakanties te begeleiden. De geluidsoverlast van elektronisch versterkte muziek proberen we 'leefbaar' te houden door verplichte metingen met een geluidsmeter. Deze metingen worden nadien uitgelezen waardoor er feedback en sancties naar de organisatoren gaan. Als ik de metingen van zaterdag erbij haal, kan ik hierin geen overschrijdingen vaststellen. Dit alles neemt natuurlijk niet weg dat de opeenvolging van activiteiten voor een continue overlast zorgen. We zijn ons daar als vrijetijdsdiensten zeker van bewust. Ik neem dit dan ook mee in onze algemene evaluatie van de kermis. Dit zal echter niet leiden naar minder activiteiten, doch zal dit mee bewaken dat er weloverwogen wordt omgesprongen met de continue vraag naar het verlaten van het einduur of het creëren van bijkomende activiteiten. Bijkomend trekken we die lijn door gedurende het hele jaar en bekijken we niet enkel de kermisperiode/junimaand. Indien je hierover nog bijkomende opmerkingen hebt, suggesties of vragen, aarzel dan niet ons te contacteren.	Ontvankelijk
60	8/08/2024	E-mail	Overlast	Melder wil overlast van zijn buur aankaarten.	Milieudienst	We hebben uw klacht al een eerste keer intern besproken, omdat we dit toch wel verontrustend vinden. Wat de politie interventies betreft heb ik info opgevraagd aan de korpschef. We worden immers niet automatisch op de hoogte gebracht van de interventies. Zodra we hierover meer info hebben, bekijken we dit opnieuw. Wat het zandstralen van de gevel betreft hebben we geen vergunningsaanvraag voor inname openbaar domein. Ze doen deze werken gewoon via een ladder. Daar is geen vergunning voor nodig. Daar kunnen we als gemeente momenteel niet voor optreden. Indien er overlast is, of indien er gevreesd wordt voor de veiligheid vragen we u de politie te bellen. Wat de bewoner betreft zullen we met de dienst wonen bekijken of we iets kunnen doen, gelet op de historiek van leegstand en onbewoonbaarheid van het pand (is de woonkwaliteit nu in orde bvb?). De bewoner is niet de eigenaar volgens onze gegevens. De eigenares is bij onze diensten gekend in kader van haar vroeger dossier leegstand en aanvatten werken zonder stedenbouwkundige vergunning. Sowieso zijn dit zaken die tijd vragen.	Ontvankelijk
61	29/08/2024	Telefoon	Onduidelijke communicatie	Melder stelt zich vragen bij de werken aan de bushaltestop op Steenweg. Waarom duren deze zolang?	Infrastructuur	Aangezien de werken voor de aanleg van het hoppinpunt op gewestweg N47 plaatsvinden en wij als gemeente niet verantwoordelijk zijn voor de werken op gewestwegen, kunnen wij jou weinig verder helpen. Je kan je beter richten tot fabien.stienon@mow.vlaanderen.be welke de werfleider is van het project. Ook de reden waarom de afsluitingen tijdens het weekend niet worden weggehaald, kan je daar navragen. Als gemeente moeten wij enkel een vergunning afleveren aan de aannemer. De firma heeft een goedgekeurde vergunning van de gemeente voor de periode van 5 augustus tot en met 21 september 2024. De werfleider van de gemeente is gaan kijken naar de werken en de verantwoordelijke liet weten dat ze voor liggen op schema en dat ze hoogstwaarschijnlijk vandaag, dinsdag 3 september zullen klaar zijn. Midden september zal er nog een wachthuisje geplaatst worden op de Steenweg in Mazenzele.	Onontvankelijk
62	8/09/2024	E-loket website	Overlast	Melder wenst overlast uit de Kersenpit aan te kaarten. Plus het feit dat de politie meldt dat er een vergunning is terwijl deze niet terug te vinden.	Vrije tijd	Hartelijk dank voor je bericht en voor het aangeven van je bezorgdheid omtrent de geluidsoverlast bij de uitbating van zaal De Kersenpit. Allereerst willen we onze excuses aanbieden voor de overlast die je hebt ervaren en de laattijdige terugkoppeling naar jou toe. We begrijpen dat het lastig is om geluidsoverlast te ervaren, vooral op latere uren, en we nemen je klacht dan ook heel ernstig. Dank om ons hierover te informeren. Dankzij jou hebben we dit verder kunnen onderzoeken en hebben we dit ook in detail opgenomen met de politiediensten. De vereniging in kwestie had geen vergunning, maar geloofden dat dit inbegrepen was in de zaalhuur. Ook de politie ging mee in dat verhaal. Hierover is met de politie een overleg geweest en werden concrete afspraken en verduidelijkingen genoteerd: • Geen enkele gemeentelijke zaal (m.u.v. Hof ten Hemelrijk) heeft een milieuvergunning klasse 2; Maximaal kunnen er in gemeentelijke zalen slechts 12 feesten doorgaan met elektronisch versterkte muziek. Hiertoe is een bijkomende vergunning nodig. De gemeente zal dit nooit afleveren aan private personen, enkel aan verenigingen (als ze de vraag hiertoe stellen); Openbare fuiven zijn niet toegelaten in de Kersenpit. De huurder van onze zalen is steeds op de hoogte dat een geluidsvergunning nodig is; • De politiediensten dienen steeds een vergunning op te vragen. Bij het niet kunnen voorleggen van een vergunning zal er gehandeld worden in kader van verstoring van de nachtrust. Deze verduidelijking werd in de politiezone AMOW rondgestuurd en zal heden ook zo opgevolgd worden. De organisatoren werden hierover aangesproken. In december is met de organisatoren opnieuw een overleg naar opvolging van komende evenementen en de gevolgen wanneer ze zich niet houden aan de gemaakte afspraken. Nogmaals onze excuses voor het ongemak en bedankt voor je geduld en begrip.	Ontvankelijk

63	3/09/2024	E-mail	Overlast	Melder is ontevreden over de zware voertuigen die al vroeg in hun straat rond rijden terwijl ze plaatselijk verkeer zijn. Ze wil ook het zwerfvuil aankaarten.	Infrastructuur	Wij hebben uw bericht goed ontvangen en begrijpen uw zorgen met betrekking tot de hoge snelheden en zwerfvuil. Deze overtredingen zorgen bij vele mensen voor begrijpelijke frustraties en nemen wij als gemeente ook serieus. Wat betreft de hoge snelheden in de Bolstraat, willen wij u graag informeren over onze geplande maatregelen. Tijdens het mobiliteitsoverleg hebben we besloten om telramen te plaatsen in de Bolstraat. Deze telramen zullen nauwkeurig de snelheden en mobiliteitsbewegingen registreren van zowel voetgangers, fietsers, auto's en vrachtwagens. De verzamelde gegevens stellen ons in staat om een goed beeld te krijgen van de verkeerssituatie. Op basis van deze objectieve cijfers kunnen wij de politie vragen om gerichte snelheidscontroles uit te voeren op momenten en locaties waar dit het meest nodig is. We hopen hiermee bij te dragen aan een veiliger verkeersklimaat in jullie straat. Met betrekking tot het zwerfvuilprobleem willen wij benadrukken dat de gemeente zich bewust is van de overlast die dit veroorzaakt. Helaas is de pakkans om daders op heterdaad te betrappen klein, waardoor handhaving in de praktijk vaak een uitdaging is. Enkel bij een vaststelling door onze diensten kunnen wij overgaan tot sanctioneren. Mocht u nog verdere vragen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.	Ontvankelijk
64	28/08/2024	E-mail	Overlast	Melder wil de chaos van onaangekondigde werken in de Marktstraat aankaarten.	Infrastructuur	Wij hebben jouw klacht - via de burgemeester - goed ontvangen. We bedanken jou om dit te melden zodat we onze dienstverlening beter kunnen afstemmen op onze burgers. We hebben jou klacht overgemaakt aan de aannemer van de werken.	Onontvankelijk
65	3/09/2024	E-loket website	Overlast	Melder wil de overlast door vliegtuigen aankaarten tijdens de nacht. Vermoedelijk is er een nieuwe route.	Milieudienst	Ik geef je graag volgende websites mee: www.batc.be/nl : Om alle inwoners van de nabijgelegen gemeentes van de nationale luchthaven in Zaventem op een transparante en overzichtelijke manier te informeren over het vliegtuigverkeer van en naar de luchthaven (en de hiermee gepaard gaande overlast) ontwikkelden Belgocontrol en Brussels Airport Company een nieuwe website waarop iedereen terecht kan voor informatie over het gebruik van de start- en landingsbanen en de gebruikte vliegroutes. www.airportmediation.be : Klachten omtrent geluidshinder van vliegtuigen van en naar Brussels Airport kan je hier aangeven. Ik hoop je hiermee voldoende te informeren. Omdat de gemeente geen betrokken partij is, is deze klacht voor ons onontvankelijk.	Onontvankelijk
66	4/09/2024	Telefoon	Niet correct behandeld	Melder geeft aan dat hij schade aan zijn auto heeft toen deze aan het station geparkeerd stond. Bij terugkomst merkt hij dat de glasbol verplaatst is en de wagen daardoor schade heeft opgelopen.	Infrastructuur	Ik heb navraag gedaan i.v.m. je vraag omtrent de beelden aan de parking van het station te Opwijk door het verplaatsen van een glasbol. Voor het verplaatsen van de glasbol en de schade die je hierbij hebt opgelopen, verwijs ik je graag door naar Intradura. Zij zijn hiervoor verantwoordelijk. https://www.intradura.be/nl/over-intradura . Voor het opvragen van de beelden kan je je richten tot de NMBS. https://www.belgiantrain.be/nl/support/customer-service/security . Mogelijks kunnen bijgevoegde linken je al een stuk vooruit helpen.	Onontvankelijk
67	6/09/2024	E-loket website	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wil aankaarten dat een vrachtwagen als voor de zoveelste keer zich in het kleine stuk van straat wurmt waardoor zij schade hebben. Hierdoor ontstaan er discussies met de chauffeurs.	Infrastructuur	De verkeerssituatie ter plaatse is duidelijk en de signalisatie is correct geplaatst, zoals voorgeschreven. Wij kunnen echter niet verantwoordelijk worden gesteld voor chauffeurs die de verkeersborden negeren. Indien je schade hebt ondervonden, dien je deze bij je verzekeringsmaatschappij te rapporteren. Er wordt melding gemaakt van een getuige, die mogelijk een kenteken heeft genoteerd, wat kan worden gebruikt voor een aangifte bij de politie.	Ontvankelijk
68	9/09/2024	E-mail	Overlast	Melder wil melden dat er overlast is aan zijn zaak door de bewoners van het appartement erboven. Zij gooien glazen potten naar de klanten naar beneden.	Noodplanning	Er worden door verschillende collega's acties ondernomen: contact met CP - gemeenschapswachten zijn gaan kijken - er was telefonisch contact met de melders. Ondertussen is het probleem opgelost en zijn melder het lokaal bestuur dankbaar.	Ontvankelijk
69	11/09/2024	E-loket website	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wil de staat - na de verschillende werken in de gemeente - aankaarten. Sommige zijn niet hersteld zoals ze voordien waren.	Infrastructuur	Ik heb voor jouw klacht navraag gedaan bij de betrokken dienst. Deze lieten mij weten dat de werken ondertussen volledig zijn afgewerkt en dat hierdoor het heuvel zou opgelost moeten zijn.	Ontvankelijk
70	11/09/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over het krijgen van een GAS boete.	Financiën	We hebben kennisgenomen van uw mail van 11 september 2024. In dit dossier is de voorziene procedure gevolgd. Op uw verzoek tot bemiddeling is gevolg gegeven, maar dit leverde niet het door u gewenste resultaat. Hierbij sluiten wij deze klacht af.	Ontvankelijk
71	12/09/2024	E-loket website	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder vraagt zich af waarom een bepaald document vrij te raadplegen is.	Archief	Dank je wel voor jouw bezorgdheid te uiten. Om enige duiding te geven: de inventarissen van de bid- en rouwbrieven staan online omdat ze een (eerste) hulp zijn voor genealogisch onderzoek. Zoals vermeld op onze website zijn omwille van de GDPR-wetgeving, de relaties van de overleden personen weggelaten. We publiceren enkel een inventaris, niet de rouwbrieven zelf. Hierbij het formeel advies van onze DPO (= functionaris voor gegevensbescherming) omtrent rouwbrieven en bidprentjes. - Formeel advies rond bidprentjes : Publicatie van doodsprentjes moet voldoen aan artikel 205 van de wet van 30 juli 2018 (= de kaderwet opgesteld ter aanvulling van GDPR) Art. 205. Onverminderd de Europese regelgeving, bijzondere wetten, ordonnances en decreten die strengere voorwaarden opleggen voor de verspreiding van de gegevens die verwerkt zijn met het oog op archivering in het algemeen belang, het wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden, verspreidt de verwerkingsverantwoordelijke geen niet-geseudonimiseerde gegevens, tenzij : 1° de betrokkene zijn toestemming heeft verleend; of 2° de gegevens door de betrokkene zelf openbaar zijn gemaakt; of 3° de gegevens nauw samenhangen met het openbare of historische karakter van de betrokkene; of 4° de gegevens nauw samenhangen met het openbare of historische karakter van feiten waarbij de betrokkene betrokken was. Op overleden personen is de GDPR niet van toepassing, maar indien doodsprentje persoonsgegevens van de familie bevat, dan ga je toestemming moeten vragen. GDPR is hier dus wel degelijk van toepassing. Indien er dus geen toestemming werd gevraagd is publicatie dus NIET toegestaan. Voor rouwbrieven geldt éénzelfde advies. Aangezien wij hier geen rouwbrieven, noch bidprentjes integraal publiceren, blijven wij binnen de mogelijkheden van het wetgevend kader en kunnen wij vele mensen in hun stamboomonderzoek reeds op weg helpen. Ik hoop dat onze reactie een antwoord biedt op jouw vraag.	Ontvankelijk

72	4/09/2024	E-mail	Taalklacht	Melder wil een taalklacht aankaarten. Er mag geen Franse reclame rond gaan in Opwijk.	Communicatie	Bedankt voor je klacht. We appreciëren dit enorm omdat we op deze manier de dienstverlening naar de burger kunnen verbeteren. Jouw klacht is overgemaakt aan de betrokken dienst. Deze zullen Bebat contacteren over de Franstalige batterij box en hen aansporen om het verspreiden van Franstalige communicatie in Opwijk te vermijden. Dit wil zeggen dat we hen oproepen om het Vlaams Karakter van onze gemeente te respecteren.	Ontvankelijk
73	18/09/2024	E-mail	Herhaalde melding/klacht	Melder wil aanklagen dat er in de Groenstraat nog steeds verkeerde bordje(s) staan wat soms ook gevaarlijke situaties meebrengt.	Infrastructuur	Je klacht werd doorgestuurd naar de betrokken dienst en werd onderzocht. De betrokken dienst heeft dit opgenomen in de planning. Je geeft aan dat dit reeds is aangekaart via meldingen of telefonisch, maar wij kunnen daar niet onmiddellijk iets over terugvinden. Mocht je nog een datum weten, mag je ons dit steeds laten weten zodat wij gericht kunnen (onder)zoeken.	Ontvankelijk
74	23/09/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder laat via de ombudsdienst weten dat hij niet tevreden is over de dienst financiën. Melder heeft de belasting niet tijdig kunnen betalen waardoor er kosten zijn gekomen. De reden voor de laattijdige betaling is omdat de belasting via Ebox komt en melder hier niet mee werkt.	Financiën	Ik heb navraag gedaan bij onze financiële dienst en kan je volgende vertellen over deze klacht. Begin maart 2024 werden 6.083 aanslagbiljetten in het kader van de algemene belastingen verstuurd voor een totaalbedrag van € 538.176. 55 % van de aanslagbiljetten werden elektronisch verstuurd naar de e-box van de belastingplichtigen. Op 16 mei werd een eerste (gratis) aanmaning verstuurd voor de nog openstaand belastingen. Voor de aanmaningen naar de e-box werd dezelfde dag ook een schrijven (per post) gericht naar alle personen die hun aanslagbiljet per e-box hebben ontvangen, met de melding dat het aanslagbiljet en de aanmaning naar hun e-box werd verstuurd. Na dit schrijven ontvingen we enkele vragen van belastingplichtigen om meer info (max 10). Aan deze personen werd meer info verstrekt over de werking van de e-box en werd het aanslagbiljet per mail of post overgemaakt. De melder werd dus per brief in kennis gesteld van het feit dat er een aanslagbiljet verstuurd werd naar zijn e-box. De melder reageerde echter niet op onze communicatie. Op 15 juli 2024 werd er een tweede aanmaning verstuurd (met extra belasting van € 20). Deze aanmaningen werd per aangetekende brief verstuurd. Op 5 augustus betaalde melder de algemene belasting (zonder de retributie van € 20). Op 2 september werd een verzoek voor het resterende bedrag verstuurd. Dit resterende bedrag (€ 20) werd betaald op 23/09/2024. De melder heeft voor de betaling telefonisch contact opgenomen met het verzoek om de € 20 niet te moeten betalen. Dit is op een vriendelijke maar kordate manier niet toegestaan. De Financieel directeur heeft ook de bevoegdheid niet om de retributie kwijt te schelden. De € 20 betreft ook geen kost maar een retributie. De dienst financiën heeft geen weet van een voorafgaand verzoek om geen post meer via e-box te ontvangen. In het verleden betaalde deze melder regelmatig zijn belasting te laat, wat resulteerde in bijkomende kosten. Dit gebeurde onder andere in de jaren 2022, 2019, 2018 en 2017, toen hij zijn belastingaangiften, die per post werden verstuurd, niet tijdig voldeed. Ik hoop jou hiermee voldoende info te verschaffen om meneer een antwoord te verschaffen. Wij hebben nog geen klacht ontvangen van hem via onze lokale kanalen.	Ontvankelijk
75	23/09/2024	E-loket website	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wil een gevaarlijke situatie op het Eekskens aankaarten. Een tijdelijk verkeerslicht staat op het fietspad waardoor fietser de straat op moeten rijden.	Infrastructuur	Beste, wij hebben aan onze uitvoeringsdienst gevraagd om de verkeerslichten te verplaatsen. Wij schrijven het kantoor aan om groenonderhoud uit te voeren op hun eigendom.	Ontvankelijk

76	20/08/2024	E-mail	Overlast	Melder wil overlast van de sporthal en De Boot kenbaar maken en wijst erop dat gemaakte afspraken niet worden nageleefd.	Vrije tijd	Naar aanleiding van jullie nieuw klacht zijn we opnieuw met alle betrokken diensten aan tafel gaan zitten om te bekijken waar er zaken geoptimaliseerd kunnen worden en waar het alsnog mank loopt. Betreffende de sporthal: De clubs worden regelmatig aangespoord met gesloten deuren te sporten. Ook op de adviescommissie Sport van 10/09 werd dit opnieuw herhaald. We kunnen hier alleen sensibiliseren. Clubs uit de sporthal zetten, is niet aan de orde. De sportclubs geven ons de feedback dat ze hier zo goed als mogelijk rekening mee houden. Ze geven echter ook aan dat wanneer het buiten zeer warm is, het binnen weinig aangenaam is om te sporten. De luchtcirculatie is momenteel niet goed geregeld, waardoor sportclubs de deuren durven open te stellen om extra zuurstof te genereren. We zijn ons van deze problematiek bewust. Het gemeentebestuur zal dan ook budget opzij schuiven om hier snel een adequate oplossing te kunnen voorzien. Een nieuw ventilatiesysteem moet ervoor zorgen dat alle clubs de richtlijnen consequent zullen opvolgen. Op de nooddeuren in de sporthal hing tot op heden geen instructie om deze gesloten te houden. We zullen hierop ook signalisatie aanbrengen zodanig wie de poort opent nogmaals aan de afspraak herinnerd wordt. Betreffende De Boot als feestzaal: Een overzicht van de verhuringen variërend van een babyborrel tot eetfestijn tot eventcafé's zoals Brussel-Opwijk of Dodentocht: 2023: 27 verhuringen - 2024: 30 verhuringen. Als we de afgelopen maanden juli en augustus de zaalverhuur erbij nemen, kunnen wij jullie meedelen dat er één privéfeest was op zondagnamiddag op 21 juli 2024, een tweede event op zaterdagochtend 10 augustus in kader van de dodentocht en een derde event op zaterdagnamiddag 31 augustus in kader van de startdag van een sportclub. Alle organisatoren worden steeds over de geluidsproblematiek geïnformeerd en weten perfect dat er geen muziek mag gespeeld worden op de speelplaats. Dit staat zowel in ons reglement, de gebouwenfiche en wordt ook stevast door de conciërge doorgegeven. Of huurders dit naleven, kunnen we niet continu controleren. Doch kunnen we jullie meedelen dat zowel personeelsleden als onze conciërge regelmatig op de openbare evenementen aanwezig zijn en weinig inbreuken kunnen vaststellen. Bij inbreuken wordt de huurder onmiddellijk aangesproken of nadien wanneer we dit later doorkrijgen. Het voorval dat jullie hieronder nogmaals aankaarten, is reeds afgehandeld. We hebben die huurder hierover aangesproken. Jammer genoeg zijn we niet aanwezig tijdens deze privéfeesten en hebben we soms te maken met mensen die de afspraken niet naleven. Ik denk dat het feest van in juli dan wel weer een voorbeeld was naar het goed naleven van de 'huisregels'. Betreffende De Boot als buitenschoolse opvang: Onze deskundige jeugd geeft aan regelmatig langs te gaan tijdens de speelpleinwerking. Tijdens deze momenten kon hij vaststellen dat de gemaakte afspraken gevolgd werden. Daarnaast nemen ze vaak ook bijkomende initiatieven om bij goed weer de groepen op te splitsen waardoor de hoeveelheid aanwezige kinderen op de speelplaats afnam. Zo zijn ze de laatste periode heel vaak in het gemeenschapspark en de omliggende speeltuinen terug te vinden. De ophaling gebeurt het eerste halfuur inderdaad aan de uitgang van het Bootstraatje, maar ook daar zijn de kinderen vaak opgesplitst over beide speelplaatsen. De afhaling langsheen die zijde is in kader van de veiligheid, enkel bij goed weer en we merken dat de ophaling ook vlotter en dus sneller verloopt. Indien jullie dit extra hinder geeft, kunnen we zeker bekijken om dit anders te organiseren. Laat dit gerust weten! We ondernamen als bestuur ook investeringen aan beide luifels. Zo werden akoestische panelen aangebracht in mei 2024. We hopen dat deze investering ook een inperking mocht opleveren van het geluidsniveau. Er zal opnieuw naar alle partijen een herinneringsmail gebeuren met een oproep om de gemaakte afspraken na te leven. In kader van deze aanhoudende overlast, stellen we graag ook een nieuwe bemiddeling voor. Indien jullie dit wensen, kunnen jullie contact opnemen met ons. Indien wenselijk willen we graag verder in dialoog gaan. De dienst burenbemiddeling kan ons hierbij helpen d.m.v. ervaren bemiddelaars. We willen benadrukken dat onze diensten alles in het werk stellen om de omgeving zo leefbaar mogelijk te houden, zowel voor de gebruikers als voor de buurtbewoners.	Ontvankelijk
77	25/09/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melde wil aankaarten dat hij in maart zijn rijbewijs aanvraag en dit op 25/9 nog steeds niet ontvangen heeft. Hij wil de werking en communicatie hierover aankaarten.	Burgerzaken	De aanvraag tot een rijbewijs werd geïntroduceerd op 27/03/2024. Het eerste probleem was inderdaad, zoals vermeld, dat de correcte gegevens ontbraken op het medisch attest. De datum tot wanneer het medische attest geldig (max. 5 jaar) is en de eventuele beperkingscodes, wat verplicht te vermelden valt, werden niet vermeld op het attest. Dit werd ook zo aan de jou meegedeeld. Hier kunnen we spreken van een nalatigheid van desbetreffende medische dienst. Deze gegevens werden door onze dienst opgevraagd. Vervolgens stelde zich het volgende probleem. Het praktijkexamen vond plaats op 21/03/2024. De werkwijze na het slagen van een examen is, dat de gegevens door het examen centrum worden overgemaakt aan FOD Mobiliteit. Deze laatste zorgt voor de input van de gegevens in het algemeen aanvraagstelsysteem. De datum werd of verkeerd doorgegeven door het examen centrum, of verkeerd ingezet door FOD Mobiliteit – ze gaven nl. 21/03/2014 door – waardoor de aanvraag van het fysiek rijbewijs werd verhinderd. Dit werd meegedeeld op 03/07/2024, waarop er actie is ondernomen door onze dienst en door de jou zelf. Dit gaf echter als resultaat dat het examen centrum verklaarde dat alles correct was doorgegeven en dat FOD Mobiliteit zei dat alles correct werd ingeput. Jammer genoeg was er geen correctie in de systemen en geen duidelijk antwoord van de desbetreffende diensten, die stelden dat zij alles correct hadden verwerkt. Laten we wel stellen dat dit een nalatigheid is tussen FOD Mobiliteit en examen centrum en dat de dienst Rijbewijzen enkel de aanvragen van een rijbewijs kan doen en niet verantwoordelijk kan gesteld worden voor fouten van andere diensten en het oplossen hiervan. Ook voor dit probleem werd het nodige gedaan door de dienst Rijbewijzen en niet door de verantwoordelijke diensten. Het is inderdaad een jammer voorval en wij erkennen uiteraard het ongemak dat je hierdoor hebt ervaren, maar hopen dat het voor jou duidelijk is geworden dat onze dienst Rijbewijzen meer dan haar verantwoordelijkheid heeft opgenomen, aangezien de oorzaak van het niet kunnen afleveren van het rijbewijs duidelijk bij andere diensten lag, waar wij zelf geen directe impact op hebben.	Ontvankelijk
78	26/09/2024	Telefoon	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is niet tevreden over de dienstverlening bij Stedenbouw. Hij probeert hen telefonisch te contacteren voor inzage van een omgevingsvergunning.	Grondgebiedzaken	Er werd door het diensthoofd naar melder gebeld en er werd hem nog dezelfde dag een afspraak gegeven.	Ontvankelijk

79	1/10/2024	E-loket website	Overlast	Melder wenst het gebrek aan wekelijkse ophaling van huisvuil aan te kaarten.	Milieudienst	Ik ga proberen u inzicht te geven in het waarom het afval wordt opgehaald op de manier waarop het wordt uitgevoerd in de gemeente Opwijk. Niets heeft te maken met verkiezingen, alles heeft te maken met het "Lokaal Materialenplan opgesteld door OVAM en volgens de richtlijnen van de Europese Unie". Als u interesse hebt ik heb het hier toegevoegd. Mooie lectuur! 2 wekelijkse ophaling van restafval: op p71, "in te zamelen stromen en hun minimale frequentie" zal u lezen dat restafval minimaal 1 maal per maand opgehaald moet worden. Er wordt gevraagd aan de gemeenten om de frequentie van inzameling van huisvuil te beperken. Ik kan hieruit concluderen dat Opwijk zich al aangepast heeft aan de richtlijnen van het lokaal materialen plan en dat Londerzeel deze stap nog dient te nemen, dus van wekelijks naar 2-wekelijks. In verband met de gft ophalingen kan u lezen in het punt op p74-75 "Inzameling van bioafval": Volgens de studie is de grootste daling van het huisvuil te verwachten door huis-aan-huis-inzameling van gft in bakken. De veralgemeende inzameling van gft in bakken biedt dus het grootste reductiepotentieel voor het huisvuil. De gft-ophalingen in zakken verdwijnen voor de gemeente Opwijk vanaf 2027. Ik hoop u hiermee voldoende ingelicht hebben.	Ontvankelijk
80	2/10/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wil melden dat vuilzakken al enkele malen zijn blijven staan.	Milieudienst	Bedankt voor jouw klacht. Deze aanzien we als belangrijk om de samenwerking naar onze burgers te verbeteren. Helaas is deze klacht voor ons onontvankelijk aangezien je voor deze klacht bij Intradura moet zijn. Indien het huisvuil niet opgehaald is, kan je dit melden via volgende link https://intradura.be/nl/is-uw-vuilniszak-blijven-staan . Ik stuur jouw klacht wel door naar mijn collega om dit mee te nemen naar een volgend overleg.	Onontvankelijk
81	4/10/2024	E-mail	Niet correct behandeld	Melder is ontevreden dat ze via haar emailadres verkiezingsmails krijgt. Hiervoor heeft zij haar emailadres niet opgegeven.	Interne zaken	Bedankt voor je klacht. 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 behandeld door onze diensten, zij gingen hiervoor te rade bij de DPO (Data Protection Officer / externe informatiebeheerder) en de toezichthoudende overheid, nl. het kabinet van de provinciegouverneur. Zij geven mee dat je je als burger kan verzetten tegen de verwerking van je persoonsgegevens door een politicus of een politieke partij. Meer informatie kan je vinden via volgende link: https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/thema-s/verkiezingen . Mocht je een klacht willen neerleggen, raden ze je aan dit via de gegevensbeschermingsautoriteit te doen. Op volgende link kan je hun contactgegevens vinden. https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/contact . Onze diensten kunnen zelf geen verdere stappen ondernemen, maar de mandataris zal wel op de hoogte gebracht worden van de bovenstaande adviezen van de DPO en de toezichthoudende overheid. Ben je niet tevreden over de wijze of het resultaat van de klachtenbehandeling?	Ontvankelijk
82	1/10/2024	Telefoon	Overlast	Melder heeft overlast van school De Boot en heeft dit al aangekaart, zonder veranderingen, waardoor ze het gevoel heeft dat we niet luisteren naar hen.	Vrije tijd	Klachtencoördinator heeft mevrouw gebeld om uit te leggen dat er intern gekeken gaat worden en dat er zeker een gevolg aan gegeven gaat worden. Klacht werd opgenomen door betrokken diensten en er zal een overleg met de buurt plaatsvinden.	Ontvankelijk
83	8/10/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over de frequentie van afvalophaling in onze gemeente.	Milieudienst	Tijdens de zomermaanden, juni, juli en augustus wordt GFT wekelijks opgehaald. Dit is om het probleem dat u aanklaagt zoveel mogelijk in te perken. Als er in de toekomst extra ophalingen zouden gebeuren dan brengt dit extra kosten met zich mee. Ik weet niet hoe andere inwoners hier tegenoverstaan. Misschien zijn we dan genooddacht het restafval van 2-wekelijks naar maandelijks te verminderen? Alles wat zou worden aangepast moet steeds stroken met het Lokaal Materialenplan 2023-2030 opgesteld door OVAM. Wat ik je wel kan melden, vastgelegd in het materialenplan opgesteld door OVAM, is dat er in 2027 bakken komen voor de ophaling van GFT.	Ontvankelijk
84	9/10/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over het feit dat er nooit onkruid verwijderd is in het doodlopende stuk van de straat.	Infrastructuur	Wij kunnen van jouw vorige melding/klacht geen gegevens terugvinden. Was dit via hetzelfde kanaal en op dezelfde naam? Ik vermoed dat er ergens iets verkeerd gelopen is aangezien je schrijft dat je geen communicatie ontvangen hebt. De betrokken dienst zal jouw klacht verder opvolgen en de nodige maatregelen nemen.	Onontvankelijk
85	9/10/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over de dienstverlening van Intradura	Milieudienst	Bedankt voor je klacht en dat je de moeite hebt genomen om ons hierover te contacteren. Je klacht wordt door ons als belangrijke informatie beschouwd, om onze dienstverlening en de samenwerking met de bewoners continu te verbeteren. Ik dien jouw klacht echter als onontvankelijk te aanzien aangezien het niet over het lokaal bestuur gaat. Ik stuur jouw klacht wel door naar een collega zodat ze dit kan meenemen bij een volgend overleg met Intradura.	Onontvankelijk
86	9/10/2024	E-mail	Taalklacht	Melder is ontevreden omdat er Franstalige verkiezingspost in zijn bus zit in een Vlaamstalige gemeente	Communicatie	Ik heb navraag gedaan bij de betrokken dienst en kan je volgende meegeven: Politieke partijen zijn verenigingen van natuurlijke personen. In dit geval is er geen sprake van een overheidsdienst en zijn ze niet gebonden aan de voorgeschreven bestuurstaal, waardoor de taalvrijheid geldt. Ik hoop je hiermee voldoende te informeren.	Ontvankelijk
87	11/10/2024	E-mail	Taalklacht	Melder is ontevreden omdat er Franstalige verkiezingspost in zijn bus zit in een Vlaamstalige gemeente	Communicatie	Ik heb navraag gedaan bij de betrokken dienst en kan je volgende meegeven: Politieke partijen zijn verenigingen van natuurlijke personen. In dit geval is er geen sprake van een overheidsdienst en zijn ze niet gebonden aan de voorgeschreven bestuurstaal, waardoor de taalvrijheid geldt. Ik hoop je hiermee voldoende te informeren.	Ontvankelijk
88	11/10/2024	E-mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder is ontevreden over de aanpassingen op de Singel. Onmogelijk om pakketten te halen voor iemand van 79.	Infrastructuur	De betrokken dienst heeft jouw klacht besproken op hun overlegmoment. Er werd beslist om een parkeerplaats voor kort parkeren in te richten op de Singel, rechtover Singel 13. We hopen je hiermee voldoende te informeren.	Ontvankelijk

89	14/10/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over de werken op Hulst en dat hij op eigen kost zaken moet verwezenlijken terwijl er in andere straten tussenkomst was van de gemeente	Infrastructuur	Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw bezorgdheden omtrent de werkzaamheden op de Hulst. We begrijpen dat deze situatie u zorgen baart en dat de kosten die u maakt voor de scheiding van vuil- en regenwater aanzienlijk zijn. Graag lichten we de situatie verder toe. De beslissing om geen subsidies (maximaal 1000 euro) meer toe te kennen voor afkoppelingen van riolering op privéterreinen is genomen in 2021. Dit is gebaseerd op de beperkte beschikbare middelen en de noodzaak om prioriteiten te stellen op basis van verschillende factoren, zoals milieupact en de financiële draagkracht van de gemeente. Dit beleid geldt momenteel uniform voor alle inwoners van onze gemeente. Daarnaast willen we graag verduidelijken dat de verplichting om regen- en afvalwater te scheiden geen beslissing van de gemeente alleen is. Het is een rechtstreeks gevolg van gewestelijke en provinciale verordeningen die sinds enkele jaren van kracht zijn in heel Vlaanderen. Deze voorschriften zijn er om te zorgen voor een duurzamer waterbeheer, overstromingsrisico's te beperken en de druk op ons rioleringsstelsel te verminderen. Voor nieuwe projecten, en bij grondige renovaties zoals op de Hulst, zijn deze afkoppelingen dus wettelijk verplicht. Wat betreft eerdere tegemoetkomingen zoals in de Droeshoutstraat en Perreveld, klopt het dat er toen subsidies werden voorzien. Dit gebeurde onder een vorig reglement dat op dat moment van kracht was. Sindsdien zijn de regels aangepast en worden er geen subsidies meer voorzien voor afkoppelingen op privégrond. Deze beslissing werd genomen om de beschikbare middelen efficiënter in te zetten, in lijn met de veranderde omstandigheden en wettelijke verplichtingen. Het is zeker niet de bedoeling om bepaalde buurten voor te trekken. De nieuwe regels gelden gelijk voor alle inwoners van de gemeente. De afkoppeling van hemelwater en afvalwater is, hoewel een investering, ook een verbetering die zowel uw woning als de omgeving op lange termijn ten goede komt. Wat betreft uw opmerking over een juridische aanpak of sociale media, weet dat wij als gemeentebestuur altijd openstaan voor dialoog en dat we werken binnen de wettelijke kaders en reglementen die voor iedereen gelden. We begrijpen dat u, zoals vele anderen, uw stem laat horen, en dat waarderen we.	Ontvankelijk
90	9/10/2024	Telefoon	Overlast	Melder wenst overlast van de sporthal en De Boot aan te klagen. Dit is al enkele jaren aan de hand en melder voelt zich niet gehoord.	Vrije tijd	Telefonisch contact opgenomen met melder en meegegeven dat we dit verder gaan bespreken.	Ontvankelijk
91	14/10/2024	E-loket website	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder wil de onveilige situatie in zijn straat aankaarten. Hij heeft dit al meermaals gedaan maar het helpt niet.	Infrastructuur	Wij hebben uw vraag/klacht goed ontvangen. Naar aanleiding hiervan hebben wij de situatie besproken tijdens ons maandelijks mobiliteitsoverleg. Wij delen uw bezorgdheid en plannen volgende acties om de situatie in uw straat te verbeteren. Aangezien enkel plaatselijk zwaar vervoer is toegelaten in de Kapellebaan, hebben wij contact opgenomen met de door u genoemde partijen en hen verzocht hun chauffeurs aan te sporen om rekening te houden met de verkeersregels in uw straat. Deze gingen op hun beurt de situatie bespreken met hun werknemers. Om beter inzicht te krijgen in de verkeerssituatie en met name de snelheden van voertuigen, willen we gebruik maken van een telraam. Dit apparaat registreert verkeersbewegingen en snelheden, en biedt ons waardevolle data. Met uw toestemming zouden we graag een telraam plaatsen op uw perceel, zodat we de verzamelde gegevens kunnen gebruiken om verdere stappen te bespreken met het gemeentebestuur, de politie en onze buurgemeenten. Deze gegevens kunnen ook van groot belang zijn bij de nieuwe gesprekken met Buggenhout en Merchtem omdat onze eerdere beslissing op hun vraag door de gouverneur is tenietgedaan. Wat betreft de staat van de weg hebben wij onze controleur der werken gevraagd om een inspectie uit te voeren. Waar nodig zullen herstelmaatregelen worden getroffen. Tegelijkertijd hebben wij onze uitvoeringsdienst geïnstrueerd om de openbare groene zones in uw straat te onderhouden. Indien onderhoud op privéterreinen vereist is, zullen wij de eigenaars hiervan aanschrijven. Wij hopen met deze acties aan uw verwachtingen tegemoet te komen. Mocht u nog vragen hebben of aanvullende suggesties willen delen, dan horen wij dat graag.	Ontvankelijk
92	16/10/2024	E-mail	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie		Infrastructuur	Hartelijk dank voor uw melding en het delen van uw bezorgdheden. We begrijpen dat de verkeerssituatie in uw buurt voor ongemak kan zorgen en hebben uw melding zorgvuldig besproken tijdens ons maandelijks mobiliteitsoverleg. Graag brengen we u op de hoogte van onze bevindingen en de genomen acties. Het klopt inderdaad dat de Averbekstraat zo is ingericht dat doorgaand verkeer richting Lebbeke en Buggenhout vlot kan doorstromen. Dit maakt het voor vrachtwagens ook een logische en snelle route. Om een duidelijker beeld te krijgen van het verkeersgebruik in uw buurt, hebben we een telraam geplaatst in Rubensveld. Dit meet de aantallen voertuigen en hun snelheden. Uit de resultaten blijkt dat slechts 2% van de geregistreerde voertuigen grotere voertuigen betreft, waaronder zowel bestelwagens als vrachtwagens. Deze cijfers wijzen erop dat deze doorgaans gebruikt worden voor plaatselijk verkeer. Wij hebben ook contact opgenomen met de door u genoemde partijen en hen verzocht alle chauffeurs aan te sporen om het gebruik van de Bunderstraat te vermijden om de door u aangehaalde redenen. Deze gingen het probleem op hun beurt aankaarten met de vrachtwagenbestuurders. Ze hebben al hun leveranciers aangesproken en brochures gegeven om langs de correcte weg naar de firma te rijden. Indien ze aan de receptie toch vrachtwagens zien toekomen komende uit de Bunderstraat, geven ze deze chauffeurs ook een papieren brochure mee. Wat betreft uw melding over auto's die over het voetpad rijden in de Heirbaan, hebben wij dit probleem doorgegeven aan de politie. We hebben hen gevraagd om extra controles uit te voeren om dit gevaarlijke gedrag aan te pakken. We waarderen uw betrokkenheid en blijven ons inzetten voor een veilige en aangename woonomgeving. Aarzel niet om contact op te nemen als u nog vragen heeft of nieuwe problemen wilt aankaarten.	Ontvankelijk

93	21/10/2024	E-mail	Overlast	Melder wenst overlast van de veegwagens aan te kaarten.	Infrastructuur	Dank voor je bericht en het delen van je bezorgdheid over de vroege schoonmaakronde. We begrijpen dat het geluid van de veegwagen vroeg in de ochtend storend kan zijn. Helaas zijn de rondetijden zo gepland om het verkeer en de drukte van later op de dag te vermijden en om de omgeving schoon en veilig te houden voor iedereen. In dit geval ging het om de veegwagen van de firma Krinkels die onkruid komt verwijderen tussen de periode april/oktober.	Ontvankelijk
94	22/10/2024	E-loket website	Overlast	Melder wil overlast door de werken in de Marktstraat aankaarten.	Infrastructuur	Bedankt voor uw bericht en het doorgeven van uw klacht over de geluidsoverlast tijdens de werkzaamheden. Deze klacht werd onmiddellijk doorgegeven aan de aannemer. Ondertussen zijn de werken ook gefinaliseerd. We begrijpen dat de overlast vervelend moet zijn geweest en bieden onze excuses aan voor het ongemak dat u heeft ervaren. Mocht u in de toekomst opnieuw hinder ondervinden of vragen hebben, dan staan wij uiteraard voor u klaar.	Ontvankelijk
95	25/10/2024	E-loket website	Overlast	Melder wenst overlast van sluikstort te melden	Infrastructuur	Dank je voor je melding. Helaas moeten wij jou informeren dat de gemeente hierin geen actie kan ondernemen, aangezien de sluikstort heeft plaatsgevonden op privéterrein. Dit beperkt onze mogelijkheden om op te treden of toezicht te houden. Wij betreuren de overlast die je hierdoor ervaart.	Ontvankelijk
96	26/10/2024	E-mail	Overlast	Melder wil een klacht indienen omdat de mensen steeds voor de poort en garage parkeren tijdens het afzetten en ophalen van kinderen aan school De Boot.	Infrastructuur	Bedankt voor jouw melding. We begrijpen dat het foutief parkeren bij jouw woning erg vervelend is, zeker omdat dit jouw privéparkeerplaatsen blokkeert. We willen je laten weten dat onze gemeenschapswachten regelmatig langsgaan in jouw buurt en dat zij ook tijdens schooluren zullen blijven patrouilleren. Op die manier hopen we het probleem te verminderen en dergelijke situaties zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht u nog verdere vragen of meldingen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.	Ontvankelijk
97	26/10/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder wil aanklagen dat de personen voor Wyre zomaar fotos nemen van de woningen en dat er niet vooraf werd gecommuniceerd	Infrastructuur	Bedankt voor jouw klacht. Wij zijn ervan op de hoogte dat UNIT-T foto's neemt in Opwijk en dit met het oog op werken die ingepland worden. In bijlage vindt u de communicatie naar de gemeente toe hierover. We bekijken hoe we dit in de toekomst beter kunnen communiceren naar onze burgers toe.	Ontvankelijk
98	29/10/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder wil de medewerkers van Wyre aankaarten. Ze spreken een man aan die beweerde hiervoor te werken maar klagers vonden het vreemd dat hij geen legitimatiebewijs heeft.	Infrastructuur	Bedankt voor jouw klacht. Wij zijn ervan op de hoogte dat UNIT-T foto's neemt in Opwijk en dit met het oog op werken die ingepland worden. In bijlage vindt u de communicatie naar de gemeente toe hierover. We bekijken hoe we dit in de toekomst beter kunnen communiceren naar onze burgers toe. Hopende je hiermee voldoende te informeren.	Ontvankelijk
99	30/10/2024	E-loket website	Onduidelijke communicatie	Melder wil aankaarten dat het vreemd is dat mensen foto's nemen van de woningen alsook dat zij foto's van binnen nemen door een raam dat open staat. Melder is hier zeer ontevreden over.	Infrastructuur	Wij zijn ervan op de hoogte dat UNIT-T foto's neemt in Opwijk en dit met het oog op werken die ingepland worden. Het is echter niet de bedoeling dat er foto's genomen worden van binnen in de woningen. In bijlage vindt u de communicatie naar de gemeente toe hierover.	Ontvankelijk
100	17/10/2024	Brief	Onduidelijke communicatie	Melder is ontevreden over het onderscheid - dat niet gemaakt is - tussen regenwater en vervuild afvalwater.	Infrastructuur	Naar aanleiding van uw klacht over het beheer van het rioleringsnet in de Klaarstraat willen wij u laten weten dat wij uw opmerkingen intern hebben besproken. Uw klacht wordt met de nodige zorg behandeld, en indien nodig zullen passende maatregelen worden getroffen. Wat betreft de verkaveling OMW 2023 155416 willen wij u meedelen dat de projectontwikkelaar is verplicht om DWA aan te leggen aan de straatkant.	Ontvankelijk
101	6/11/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder wil laten weten dat de GFT zak niet werd opgehaald. Hij had dit correct laten weten aan Intradura, dewelke lieten weten dat ze de zakken niet gingen ophalen.	Infrastructuur	Wij begrijpen jouw bezorgdheid volledig en bieden onze oprechte excuses aan voor het ongemak dat je hebt ervaren. Jouw klacht is terecht, en we betreuren de situatie die heeft geleid tot het misverstand rondom het GFT-afval in de Esp. Normaal gesproken was het de taak van de aannemer om de afvalzakken tijdens de werkzaamheden op een centraal punt te verzamelen, zodat de vuilniswagen ze daar kon ophalen. Helaas is dat in dit geval niet gebeurd, waardoor jouw afvalzak niet werd meegenomen zoals verwacht. Onze gemeenschapswachten waren bovendien niet op de hoogte van deze specifieke afspraken en hebben hierdoor onbedoeld waarschuwingen verspreid. We begrijpen dat het frustrerend is om een waarschuwing te ontvangen voor een situatie die je niet had kunnen voorkomen. We zullen deze feedback intern bespreken en stappen ondernemen om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen, vooral bij geplande werkzaamheden.	Ontvankelijk
102	20/11/2024	E-mail	Vraag, suggestie of bezwaarschrift	Melder is ontevreden over het feit dat zijn wagen werd getakeld tijdens werken.	Infrastructuur	Ik heb jouw klacht besproken met de betrokken dienst en kan jou het volgende meegeven: In geval van betwistingen van boetes of takelkosten, moet de betrokkene rechtstreeks contact opnemen met de instantie die deze heeft uitgeschreven. Als lokaal bestuur hebben wij geen bevoegdheid om dergelijke inbreuken teniet te doen. Daarnaast willen wij erop wijzen dat het delen van vergunningen gebonden is aan de GDPR-wetgeving. Dit betekent dat dergelijke informatie uitsluitend kan worden verstrekt op verzoek van bevoegde instanties, zoals de politie of het gerecht. Bijgevolg kunnen wij helaas niet ingaan op uw vraag. Hopende je hiermee voldoende te informeren.	Ontvankelijk
103	21/11/2024	E-loket website	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder is ontevreden over het feit dat de gemeente zijn eigen regels niet gevolgd heeft. Tijdens het personeelsfeest werden pas 's middags parkeerborden geplaatst terwijl dit 48u op voorhand moet. De foodtruck stond op een onveilige plaats voor auto's die de parking op willen.	Happy@work	We begrijpen uw opmerking, en die is terecht. Het laattijdig plaatsen van de borden had echter niet als doel boetes uit te schrijven, maar eerder om alsnog een mogelijkheid te creëren om de parkeerplaatsen vrij te maken. De betrokken collega's die dit hebben georganiseerd, zijn hierover aangesproken.	Ontvankelijk
104	22/11/2024	E-loket website	Onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie	Melder is ontevreden dat er werken in de straat zijn en voor hun garagepoort stonden en zich niet wouden verplaatsen.	Infrastructuur	Ik heb jouw klacht naar de betrokken dienst gemaild en zij hebben dit onderzocht. De verantwoordelijk kon echter geen aannemer van wegenwerken of nutsmaatschappijen vinden. We vinden het een spijtige zaak dat we, nadat we onze betrokken firma's er over aanspreken, voor dit specifieke geval geen schuldige vinden. We hopen dat de overlast beperkt is gebleven. Mochten er zich in de toekomst gelijkaardig zaken voordoen mag je ons steeds contacteren via mail of via het nr. 052/36.51.11.	Ontvankelijk
105	2/12/2024	E-loket website	Overlast	Melder heeft overlast van de binnenspeeltuin naast hun woning.	Onthaal	Gesprek opgestart met de eigenaar van de binnenspeeltuin via de burgemeester. Nog verder te bekijken met andere diensten	Ontvankelijk
106	25/11/2024	E-loket website	Overlast	Melder klaagt een camera aan die de openbare weg filmt.	Noodplanning	We danken jou om ons hiervan op de hoogte te brengen. De nodige instanties zijn hiervoor ingeschakeld en konden ons meegeven dat de camera door de eigenaar zou verwijderd worden.	Ontvankelijk

107	18/12/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder klaagt aan dat voor de tweede maal de gft zakken niet zijn opgehaald.	Milieudienst	Wanneer vuilzakken blijven staan, kan je dit best doorgeven via Intradura. https://www.intradura.be/ Ik geef je opmerking door aan de dienst milieu zodat ze dit bij een volgend overleg bij Intradura kunnen meenemen.	Onontvankelijk
108	30/12/2024	E-loket website	Niet tevreden over dienstverlening	Melder klaagt dat vuilniszakken met rode sticker al drie weken blijven staan en worden niet verwijderd door de eigenaar.	Milieudienst	Je klacht werd doorgestuurd naar de betrokken dienst. De gemeenschapswachten zullen dit verder opvolgen.	Ontvankelijk
109	11/12/2024	E-loket website	Overlast	Rechtover melder zijn woning is een leegstaande woning. De eigenaar komt maar om de zoveel maanden eens kijken en maakt dan ook nog veel lawaai. Hij zou niet in de woning wonen. Kan dit zomaar vraagt de melder zich af.	Milieudienst	De collega die hiervoor instaat is momenteel afwezig. Wanneer zij terug aan het werk is, zal zij de woning meenemen in haar rondrit voor leegstand. Kan je mij het juiste adres geven van de woning waar het over gaat? We nemen ook nog contact op met de politie om te bekijken wat de mogelijkheden zijn.	Ontvankelijk
110	24/12/2024	E-mail	Onduidelijke communicatie	Melder gaat in beroep tegen de beslissing van CBS omtrent een trage weg die langs zijn perceel loopt. Klacht via ABB ontvangen	Infrastructuur	Vraag van Toerisme Vlaams Brabant aan de gemeente Opwijk via mail op 10/06/2024: Door een bericht van een particulier i.v.m. een voetweg in Mazenzele, op het wandelnetwerk Brabantse Kouters tussen de knooppunten 70 en 27, kom ik even bij jou aankloppen. Het gaat hier om een weg die in het WNW zit, maar die eigenlijk geen officiële voetweg is. De eigenaar van de weg is bang dat de weg, door veelvuldig te worden gebruikt, na verloop van tijd toch een 'gecommercialiseerde' weg zal worden. We zijn even gaan snuisteren in onze oude nota's van Brabantse Kouters, maar niets teruggevonden bij de knelpunten of zo. De weg ligt ook op de Streek-GR en op de wandeling Machtig Mazel. Het is natuurlijk wel een heel mooi traject dat eruit gaat (ik heb het onlangs gestapt), dus indien de gemeente het tracé juridisch in orde brengt, zou dit heel fijn zijn en kunnen we het weer terug zetten. De gemeente heeft nooit een officiële klacht ontvangen van de melder zelf. Dienst Toerisme, heeft een mail ontvangen van toerisme Vlaams Brabant en zo hebben wij als gemeente dit dossier bekeken en in contact gekomen met de melder. Verslag van overleg van 09 september 2024: Aanwezig: melder – Coördinator Sport – dienst toerisme – Deskundige Mobiliteit: Op vraag van melder, eigenaar van de grond, wordt er rond de tafel gezeten. Aan de rand van zijn landbouwgrond loopt een veelgebruikte wandelweg. Het Wandelnetwerk van toerisme Vlaams Brabant, De GR-wandeling, Mountainbike route en een wandeling van Natuur en Bos loopt langs de zijkant van de grond. Bij aankoop van de grond was de eigenaar reeds op de hoogte dat al deze wandelingen langs deze weg gaan. Volgens de eigenaar heeft de grond minder waarde, omdat al deze wandelingen aan de kant van deze grond lopen. Vraag: worden de wandelwegen verlegd of afgeschaft? Toerisme Vlaams-Brabant heeft de knooppunten al aangepast. Dienst mobiliteit onderzoekt de wettelijke toestand van de weg. Is verjaring van toepassing? Volgens de kaarten die de dienst mobiliteit kan opzoeken, ligt het schuine stuk van de wandelweg ook niet op zijn plaats. Voorstel: De wandelingen langs de oorspronkelijke route leggen. Besluit college van burgemeester en schepenen: Op vraag van een eigenaar van een perceel waar voetweg 7 over loopt, vond er een overleg plaats waarbij verzocht werd om de ontsluiting van voetweg 7, verbinding Schaapheuzel en Bosstraat, aan te passen. Argumentatie: Volgens de Atlas der Buurtwegen loopt de voetweg nr. 7 vanaf de Bosstraat, richting Schaapheuzel. Het originele tracé loopt dwars over een weide, waardoor deze ontoegankelijk is. Gedurende meer dan 30 jaar is er een verkeerde ontsluiting ontstaan bij het gebruik van voetweg 7, waarbij de ontsluiting volledig op het terrein van de huidige eigenaar terechtkomt. Deze eigenaar, die het perceel in zijn huidige staat twee jaar geleden heeft aangekocht, geeft aan dat de voetweg een minderwaarde zou veroorzaken voor zijn eigendom. Hij heeft daarom het verzoek ingediend om de voetweg terug te verleggen naar het originele tracé of een alternatief tracé uit te werken. Het verleggen naar het originele tracé of een nieuw tracé zou extra kosten en complicaties met zich meebrengen, en heeft invloed op aangrenzende percelen en op de wandelroute van de gebruikers. Dit zou mogelijk leiden tot bezwaren van andere betrokkenen en een complexere juridische afhandeling. Bij een erkenning van voetweg 7 als gemeenteweg zou niet alleen de huidige situatie formaliseren, maar ook zorgen voor een stabiele en duurzame oplossing waarbij de belangen van de voetgangers worden beschermd. Dit geeft de gemeente de mogelijkheid om de weg officieel te beschermen en te beheren, zonder verdere afhankelijkheid van private eigenaars. Gelet op het langdurige en ingeburgerde gebruik van voetweg 7, en het feit dat de huidige eigenaar de voetweg reeds kende bij aankoop van het perceel, stelt de dienst Infrastructuur voor om de procedure tot erkenning van voetweg 7 als gemeenteweg op te starten. Dit biedt een duurzame en juridische oplossing voor de situatie en waarborgt het behoud van de voetweg voor de gemeenschap. Tegelijkertijd kan een beperkt onderzoek worden uitgevoerd naar mogelijke alternatieve tracés, om alle opties af te wegen en een weloverwogen beslissing te nemen. Echter, gezien de historische context en het maatschappelijk belang lijkt erkenning als gemeenteweg de meest aangewezen optie. Besluit: Het college van burgemeester en schepenen gaat principiële akkoord om gedeeltelijk voetweg 7 te verleggen en de erkenningsprocedure als gemeenteweg op te starten voor het huidige tracé. Standpunt van eigenaar: mail van 25/10/2024 Ik ga niet akkoord met het traject dat er nu is omdat dat niet legaal is. Ik vraag dan ook dat het traject niet meer over mijn grond loopt. Een recht dat stilzwijgend aan de andere percelen werd gegeven. Ik zal hier ook niet voor betalen gezien geen enkele instantie dit heeft nagekeken en is beginnen bewegwijzeren en er nalatigheid was van verschillende partijen met een duidelijk nadeel voor 1 perceel tot gevolg, het perceel dat ik nu kocht. Mail van 01/12/2024: Ik kwam zonet pas toe aan een lezing van de documenten. Ik ga niet akkoord. Er zijn geen bewijsstukken van het verleggen van het tracé, er staat meerdere fouten in het verslag vergadering van 9 september 2024 en ik kon dit niet nalezen voor het gebruikt werd op het college van burgemeester en schepenen, ik ga niet akkoord met de argumentatie van het college van burgemeester en schepenen, zitting 28 oktober 2024, voor ik het perceel aankocht ging ik twee maal langs bij de gemeente om mij over deze weg te bevragen (Bewijsstukken beschikbaar) Daar kreeg ik bevestiging van het originele traject en dat alle andere trajecten niet wettelijk zijn. De notaris vroeg voor de verkoop de stedenbouwkundige inlichtingen op en kreeg enkel bevestiging van het originele wettelijke tracé zoals op het plan bij de akte. Advies van de inhoudelijk	Ontvankelijk

						coördinator bij trage wegen: Opstarten van de procedure erkenning van een weg als gemeenteweg: Rechtspraak en rechtsleer hebben al sinds de 19de eeuw bevestigd dat er publiekrechtelijke erfdienstbaarheden van doorgang kunnen ontstaan, zonder dat er daarvoor een inschrijving in een legger of een administratieve beslissing noodzakelijk zou zijn. Al in 1895 stelde het Hof van Cassatie dat de "algemeenheid der inwoners" door verjaring in naam van de gemeente het gebruik van een landelijke weg kan verkrijgen. Onder deze "algemeenheid der inwoners" dient de gemeente te worden begrepen. Deze kan een publiekrechtelijke erfdienstbaarheid van doorgang over een weg verkrijgen door verjaring. De verjaringstermijn bedraagt dertig jaar onder het Oude Burgerlijk Wetboek (art. 2262 OBW.) en tien jaar onder het Nieuwe Burgerlijk Wetboek (art. 3-27, NBW.) In een cassatiearrest van 10 mei 1983 benadrukte het Hof van Cassatie dat dit zelfs kan zonder enige formele administratieve handeling van de gemeente. Het volstaat, aldus het Hof, dat de doorgang gedurende dertig jaar voortdurend en onafgebroken, openbaar en niet dubbelzinnig gebruikt werd door eenieder voor het openbaar verkeer, mits dit gebruik gebeurde met de bedoeling de overgang als dusdanig te gebruiken en niet berust op een eenvoudig gedogen vanwege de eigenaar van het perceel waarop de overgang gebeurde. Volgens verschillende partijen ligt deze voetweg er reeds gedurende meer dan 30 jaar. Zo zijn er verklaringen dat het originele tracé is onderbroken op vraag van de gemeente Mazenzele begin jaren 1970. (bewijsstukken nog niet gevonden in het archief van de gemeente Mazenzele) Bij de verlenging van de bestaande verharding zouden de eigenaars een ruil gedaan hebben met de gemeente. Elke getroffen eigenaar heeft een deel van zijn eigendom geruild met de gemeente. Om de Bosstraat te verlengen is men overeengekomen om de bestaande voetweg af te schaffen in ruil voor de verlenging van de Bosstraat. Zowel de huidige burgemeester, verschillende schepenen en verschillende getuigen (buurtbewoners) bevestigen dat dit tracé zeker al in gebruik was in de jaren '80. Het nationaal geografisch instituut heeft in 1994 ook een topografische kaart uitgebracht waarvan de luchtopnames dateren van 1990, de fotogrammetrische restitutie in 1992 en de Cartografie in 1994. Hierop is duidelijk te zien dat toen ook de huidige toestand al van toepassing was. Het standpunt van het huidige bestuur is het behouden van het tracé in de huidige toestand en de is niet voor een verlegging van het tracé.	
111	26/12/2024	E-mail	Niet tevreden over dienstverlening	Melder is ontevreden over de aanpak van het lokaal bestuur inzake het achterlaten van afval in verschillende kledijcontainers. (afval=kledij die niet meer bruikbaar is). Het lokaal bestuur zou geen stappen ondernemen om hen te helpen.	Milieudienst	We bekijken de klacht momenteel intern.	Ontvankelijk



UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

zitting van: 03/02/2025
aanwezig: Ilse Wevers, burgemeester-voorzitter;
Marco Goossens, An Knoops, Hanne Schrooten, Jo Seutens,
Lieve Dierickx, Fabian Spreeuwers, Frans Heijlen, schepenen;
en Joris Neyens, waarnemend algemeen directeur
verontschuldigd:
afwezig:

Goedkeuring van het rapport over klachten en meldingen van 2024

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Michiel Tijskens	clustercoördinator burgercontact	michiel.tijskens@oudsbergen.be	

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

De gemeenteraad keurde op 17 februari 2020 het reglement rond klachtenbehandeling en meldingenbeheer goed. Tijdens die zitting werd ook een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor klachtenbehandeling in tweede lijn.

Wie niet tevreden is over hoe Oudsbergen een klacht heeft afgehandeld, kan contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst. Zij starten dan zelf een dossier op en doen het nodige onderzoek. De Vlaamse Ombudsdienst stuurt eerstelijnsklachten die zij ontvangen door naar het onthaal voor verdere opvolging en terugkoppeling. Het klachten-en meldingenrapport van 2024 zal opgenomen worden in het Lokaal Bemiddelingshandboek 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst.

Argumentatie

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

Dit rapport wordt ook extern bekend gemaakt via de Vlaamse Ombudsdienst en eventueel via onze gemeentelijke communicatiekanalen. Als overheid streven we naar maximale samenwerking en bemiddeling om op een goede manier om te gaan met signalen van klanten. Door dit rapport extern bekend te maken willen we dienstverleners en klanten inzicht geven in deze werking zodat we samen onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren.

Tot en met 2022 zagen we een jaarlijkse toename van het aantal klachten: 25 in 2020, 44 in 2021 en 101 in 2022. Deze stijging was te verklaren door burgers die makkelijker hun weg vonden naar de klachtenprocedure en door de interne sensibilisering: medewerkers van het gemeentebestuur passen het reglement steeds beter toe en registreren meer klachten. In 2023 zagen we een afname van het aantal klachten tot 72 stuks. In 2024 was er een toename tot 94 klachten. Het aantal klachten fluctueert, maar blijft de afgelopen jaren min of meer stabiel.

Tot 1 juni zorgde het onthaal voor de registratie van de klacht, maar moesten de betrokken diensten de klachten zelf afhandelen. Daardoor werd de klachtenprocedure niet altijd correct toegepast. Ook waren de kwaliteit van de antwoorden en de behandeltermijnen voor verbetering vatbaar.

Sinds 1 juni 2024 nemen de onthaalmedewerkers een grotere rol in de klachtenprocedure in. Het onthaal behandelt alle klachten, van registratie tot antwoord. De onthaalmedewerkers vragen informatie op bij de betrokken diensten en zullen de klacht zelf onderzoeken en een antwoord formuleren. Dit levert enkele duidelijke voordelen op:

- We registreren onze klachten beter: sinds 1 juni registreren we in verhouding meer klachten, wat de toename ten opzichte van 2023 verklaart.
- We handelen meer volgens ons klachtenreglement: klachten worden beantwoord door een brief/e-mail, ondertekend door burgemeester en algemeen directeur.
- Onze antwoorden zijn beter leesbaar en meer klantgericht, doordat we medewerkers laten specialiseren in klantgerichte antwoorden.
- De gemiddelde behandeltermijn is teruggebracht naar 4,6 kalenderdagen. In 2023 was dit nog 12,9 kalenderdagen.

Elke week ontvangen de leden van het managementteam en de burgemeester een actueel overzicht van de openstaande en recent behandelde klachten. Op deze manier wordt de rest van de organisatie meer betrokken bij de klachtenbehandeling.

Deze wekelijkse klachtenrapportage toont waarschijnlijk slechts het tipje van de ijsberg. Niet elke burger zal een klacht indienen. Onder deze zichtbare klachten schuilt dan ook een schat aan waardevolle informatie. Want elke klacht die we analyseren, vertelt ons niet alleen iets over die ene situatie, maar legt mogelijk ook patronen bloot die dieper in onze organisatie verankerd zitten. Daarom wordt er sinds begin 2025 ook een lijst met verbetervoorstellen aangelegd: welke maatregel(s) kan/kunnen genomen worden om de klacht in de toekomst te vermijden?

In 2024 liet het gemeentebestuur een kwantitatief en kwalitatief dienstverleningsonderzoek afnemen. Oudsbergenaren toonden zich globaal tevreden over de dienstverlening van hun gemeente. De inwoners zijn echter gevoelig voor snelle respons en opvolging en vragende partij voor meer flexibiliteit met betrekking tot beschikbare afspraakmomenten, openingsuren en mobiele dienstverlening.

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikel 84 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepaalt dat het vast bureau bevoegd is voor deze materie.

Grond:

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 bepaalt in hoofdstuk 3 dat elke gemeente een reglement uitwerkt rond klachtenbehandeling en de nodige maatregelen neemt op een goede manier om te gaan met klachten en meldingen.

Het gemeenteraadsbesluit van 17 februari 2020 rond klachtenbehandeling en meldingenbeheer en de overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst rond tweedelijns klachtenbehandeling.

Adviezen en inspraak

Over dit punt werd geen advies gevraagd, noch vond er inspraak plaats.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

Stemming, na beraadslaging

Met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Artikel 1

Het college van burgemeester en schepenen keurt het rapport rond klachten en meldingen uit 2024 goed.

1. Klachten in eerste lijn

Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over een product, handeling of gedraging (of van het achterwege blijven van een handeling of gedraging) door een personeelslid, een mandataris of een dienst van de gemeente of het OCMW. Alle inkomende contacten die aan deze criteria voldoen worden in het klachtenregister opgenomen.

Er werden 94 klachten geregistreerd in het klachtenregister. Het aantal klachten fluctueert zoals te verwachten jaarlijks:

- 2024: 94
- 2023: 72
- 2022: 101
- 2021: 44
- 2020: 25

In 2020 en 2021 moesten het klachtenreglement en de werkwijze nog ingang vinden in de organisatie. Sindsdien schommelt het aantal klachten tussen 72 en 101. Het aantal klachten blijft dus min of meer stabiel.

Enkele factoren kunnen een invloed hebben om het aantal klachten en zo de beperkte schommelingen veroorzaken:

- Interne aandacht: minder aandacht voor klachten (2020) of juist meer aandacht (2024)
- Weersomstandigheden: klachten over hoe gemeente reageert op weersomstandigheden zoals hitte, wateroverlast of sneeuwval.
- Gemeentelijke projecten: het aantal wegenwerken en/of het samenvallen kan een toename in klachten veroorzaken.

De grootste thema's uit het klachtenregister van 2024 zijn:

- Gebrekkige communicatie en opvolging, bijvoorbeeld niet terugbellen of reageren op meldingen, geen informatie over wegenwerken en laattijdige of ontbrekende antwoorden.
- Groenonderhoud en infrastructuur, bijvoorbeeld snoeiwerken, problemen met bermen en grachten, slechte staat van wegen en kiezelpaden, schade na werken.
- Technische problemen, bijvoorbeeld problemen met slagboom camperplaats, verwarmingsproblemen in gemeentelijke gebouwen, wateroverlast
- Inschrijvingen en activiteiten, bijvoorbeeld inschrijvingsprocedures, communicatie met begeleiders, annuleringen, tarieven en toegankelijkheid
- Administratieve dienstverlening, bijvoorbeeld administratieve fouten, vertragingen in administratieve procedures en afspraken die niet doorgaan.

Het register als bijlage geeft een overzicht van het geheel.

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

De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst werd 2 keer gevraagd in 2024. Het ging over hetzelfde dossier:

- Woonwagenterrein - Wilgenstraat

Een bewoonster en voormalige bewoonster van het woonwagenterrein namen contact op met de Vlaamse Ombudsdienst wegens de 'permanente bedreiging' door een familielid die op hetzelfde terrein woont. Ze haalden aan dat er door de gemeente en politie niet werd gehandhaafd. Het gemeentebestuur heeft in een schriftelijke reactie laten weten dat het alles binnen zijn mogelijkheden heeft gedaan en kijkt vooral naar de betrokkenen voor het vervolg. Het is niet aan het gemeentebestuur om familiale vetes en burenruzies op te lossen. De familie heeft zelf nog geen stappen gezet naar het Vredegerecht om de kwesties op te lossen via de wet Burenhinder.

3. Klachten bij de toezichthoudende overheid

Er werden in 2024 2 klachten ingediend tegen een beleidsbeslissing bij de toezichthoudende overheid:

- Klacht tegen de gemeenteraadsbeslissing van 27 september 2024 over de definitieve vaststelling van het GRUP Centrum - woonzorgzone. De gouverneur liet weten dat hij niet bevoegd is om op te treden in het kader van het algemeen bestuurlijk toezicht.
- Klacht tegen het voornemen om de gemeenteraden op donderdag te organiseren. De klacht kwam binnen op 20 december 2024 en is momenteel nog in behandeling.

4. Bezwaarschriften

Er werden 8 bezwaarschriften tegen een gemeentelijke belasting of retributie ingesteld in 2024:

- 6 bezwaren tegen de belasting op het verwerken van huishoudelijk afval. In alle gevallen werd het bezwaar weerlegd en niet ingegaan op de vraag.
- 1 bezwaar tegen de belasting op tweede verblijven. Dit bezwaar was terecht en werd bijgetreden.
- Er werden geen bezwaren ingediend tegen de belasting op leegstand.
- 1 bezwaar tegen de belasting op reclaimedrukwerk. Dit bezwaar was terecht en werd bijgetreden.

Het aantal bezwaarschriften kende een daling ten opzichte van 2023 en 2022, toen er 12 en 11 werden ingediend. Door het beperkt aantal bezwaarschriften moeten we voorzichtig zijn met conclusies. In 2021 lag het aantal bezwaarschriften wel duidelijk hoger. Dat was toen te wijten aan het gelijkschakelen van reglementen naar aanleiding van de gemeentefusie van 2019.

5. Meldingen

Onder 'melding' wordt verstaan: een mondeling, schriftelijk of digitaal signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

Het merendeel van die meldingen wordt doorgegeven als werkopdracht voor de dienst werken. Er werden in totaal 3.645 werkopdrachten en meldingen geregistreerd. Hiervan waren er 573 meldingen door burgers:

- 429 ingegeven door onthaalmedewerkers na melding via e-mail, telefoon of baliebezoek
- 144 meldingen via app of website

Naast deze werkopdrachten bij dienst werken werden er ook nog 67 meldingen opgeslagen in het meldingenregister. Een groot deel van deze meldingen gaat over mobiliteit en verkeersveiligheid. Het gaat dan onder meer over onveilige verkeerssituaties, overdreven snelheden of een beschadiging aan het wegdek. Een aantal meldingen gaat over overlast, zoals hondenpoep, geluid of volle glascontainers.

In de cijfers zien we een beperkte daling ten opzichte van 2023. In 2022 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, want ook in 2023 en 2024 zagen we veel meldingen die door onthaalmedewerkers werden geregistreerd.

De dienst werken zet meer en meer in op jaarlijks terugkerende opdrachten. Door deze opdrachten proactief en systematisch aan te pakken wil de dienst het aantal meldingen door burgers reduceren.

6. Conclusie

2024 was een belangrijk jaar op het vlak van dienstverlening. Het dienstverleningsonderzoek schetste een globaal beeld van de Oudsbergse dienstverlening. Inwoners tonen zich globaal tevreden over de dienstverlening, met een goede tot zeer goede beoordeling op verschillende aspecten. Het klanttevredenheidsonderzoek toont ook enkele werkpunten, die we ook zien terugkeren in dit klachtenrapport.

Het onthaal ging in 2024 een grotere rol spelen in de klachtenbehandeling. De resultaten hiervan waren snel zichtbaar. Door een betere terugkoppeling naar het managementteam nam klachtenbehandeling ook een plek in het hart van de organisatie in.

Net zoals in 2023 waren er in 2024 minder terugkerende thema's. In de afgelopen jaren werden verschillende thema's al structureel aangepakt. Dat was echter het laaghangend fruit, dat relatief snel kon worden aangepakt. In de komende jaren moet er werk gemaakt worden van betere communicatie, opvolging en updates bij vragen, klachten, meldingen en procedures. Enkele administratieve procedures moeten ook worden geoptimaliseerd om vlotter te verlopen.

Artikel 2

Iedereen kan tegen dit besluit een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/dien-een-klacht-in>, of door een aangetekende brief te schrijven naar:

Agentschap Binnenlands Bestuur
Koning Albert II laan 15, bus 215
1210 Brussel

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

Het college van burgemeester en schepenen bezorgt daarnaast een afschrift van dit besluit aan:

- Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel

Namens het college van burgemeester en schepenen

(get.) Joris Neyens
waarnemend algemeen directeur

(get.) Ilse Wevers
burgemeester

Voor eensluidend afschrift



Joris Neyens
waarnemend algemeen directeur



Ilse Wevers
burgemeester



Jaarverslag Meldingen en klachten 2024

gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn 27 februari 2025

www.gemeentepelt.be

Oude Markt 2 3900 Pelt



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.

1. Behandeling van meldingen en klachten in Pelt

1.1. Visie ten aanzien van meldingen en klachten in het dienstverleningsconcept

In 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 voor 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.”

1.2. Reglement klachtenbehandeling (inclusief meldingen) en samenwerking met de Vlaamse Ombudsvrouw

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 Ombudsvrouw.

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

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

1.3. Organisatie van het meldpunt in 2024

Hoe een melding bij de gemeente terecht komt, mag geen verschil maken. Elke melding waarvan de gemeente 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 mededelingen aan medewerkers en berichten 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, die de melding in behandeling neemt en meteen toewijst aan een medewerker 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 na 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.

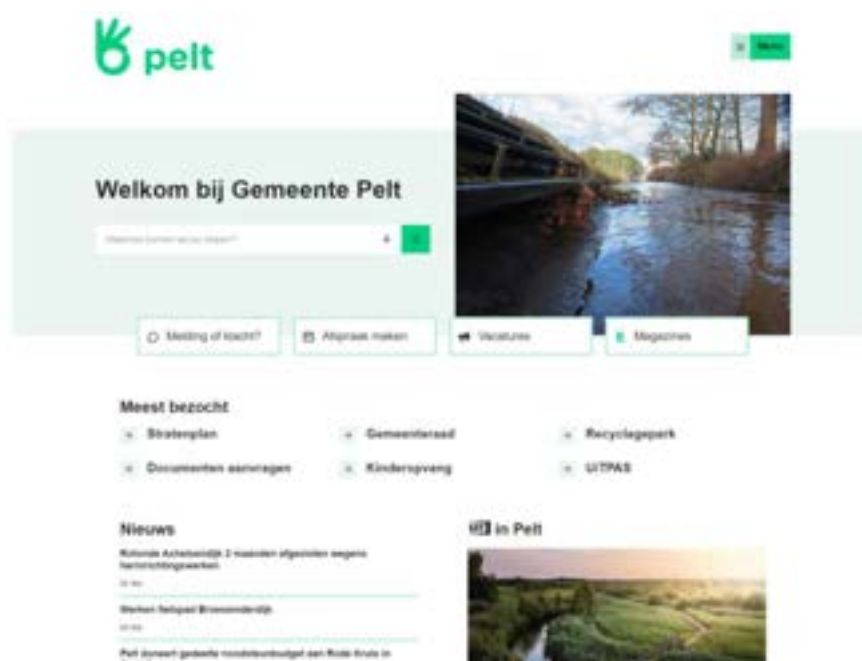
Elke dienst heeft 1 of meerdere medewerkers aangesteld om de burgermeldingen te behandelen.

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.

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

Op 2 december 2024 ging de nieuwe website van de gemeente online. Zoals voorheen heeft “Melding of klacht” een prominente plaats op de thuispagina van www.gemeentepelt.be



Je hebt de keuze om het webformulier te vervolledigen na aanmelding of zonder aanmelding.

Het indienen van een melding verloopt in 4 stappen:

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

Indien de gemeente toch meldingen over deze aangelegenheden ontvangt, dan geeft de gemeente deze melding 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

© 2004 Blackwell Publishing Ltd *Journal of Internal Medicine* 255: 105–112

The above findings indicate that the model is a promising tool for the study of the effects of the environment on the development of the brain.

- [illegible]

© 2006 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Internal Medicine* 260: 101–108

100

© 2006 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Internal Medicine* 260: 103–110

© 2006 Blackwell Publishing Ltd

- 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 die de melding behandelen 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?

- De melder vult de contactgegevens in. Naam, voornaam, e-mailadres en telefoon- of gsmnummer zijn verplichte velden. Vaak is het nodig om in overleg te gaan met de melder om meer concrete informatie te vernemen over het gemelde probleem, om een plaatsbezoek af te spreken of om overleg te plegen over de actie van de diensten.

De melder krijgt een overzicht van de ingevulde gegevens om te controleren en verstuurt dan effectief de melding.

- 


[Terug naar de site](#)
[Hoege contact](#)
[Aanmelden](#)

Melding/klacht doorgeven

Breuk

Bedenkt om ons digitaal kanaal te gebruiken.
Het formulier is goed toegekomen, en wordt nu zo snel mogelijk verwerkt.

Deze gegevens hebben wij ontvangen:

Melding/klacht

Onderwerp	keuze test
Omschrijf hier je melding/klacht	test webformulier voor digitale jaarverslag
Locatie	Latitude: 51.2112, longitude: 5.42279 OpenStreetMap of Google Maps

Contactgegevens melder

Voornaam	Heide
Naam	Vanderweiden
Straat	Onze Markt
Huisnr	3
Postcode	3903
Gemeente	Pelt
E-mail	heide.vanderweiden@gemeentepelt.be
Tel. (gsm)	01946201
Ik ga akkoord met bovenstaande bepalingen	Ja
Ingezonden op	06-03-2025 11:06

Met vriendelijke groet,

Wij verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Voor meer informatie verwijzen we graag naar onze privacyverklaring.
Coördinat: 60020 Gemeente Pelt

Automatisch volgt ook per e-mail een bevestiging waarin het nummer van de melding in het opvolgsysteem vermeld staat. Alle aanvullende informatie en communicatie met de melder wordt aan dit nummer gekoppeld.



2. Meldingen en klachten in Pelt – jaaroverzicht 2024

2.1. Meldingen en klachten door de gemeente behandeld

Lokaal bestuur Pelt heeft in 2024 in totaal 3.279 meldingen geregistreerd.

Op weekbasis gaat het om gemiddeld 63 meldingen of 12 meldingen per werkdag.

Gekozen kanaal



Kanaal:	Aangemeld in Periode
E-mail	806
IKnow	104
Mijn Mooie Straat	64
Mondeling	113
Social media	22
Stadapp	229
Telefonisch	486
Webformulier	1.446
Whatsapp	2
Zelf geregistreerd	7

Het webformulier blijft met grote voorsprong de belangrijkste weg waarlangs burgers een melding indienen. 44 % van de meldingen bereikt ons zo.

Op de tweede plaats komen de meldingen die met een e-mail verstuurd worden (24 %) en daarna (15 %) de telefonische meldingen.

Vanaf 2024 zijn er twee bijkomende kanalen waarlangs meldingen binnenkomen:

Ikno (104 meldingen) en Mijn Mooie Straat (64 meldingen).

Ikno is het intern dienstverleningsplatform, in september 2024 gestart.

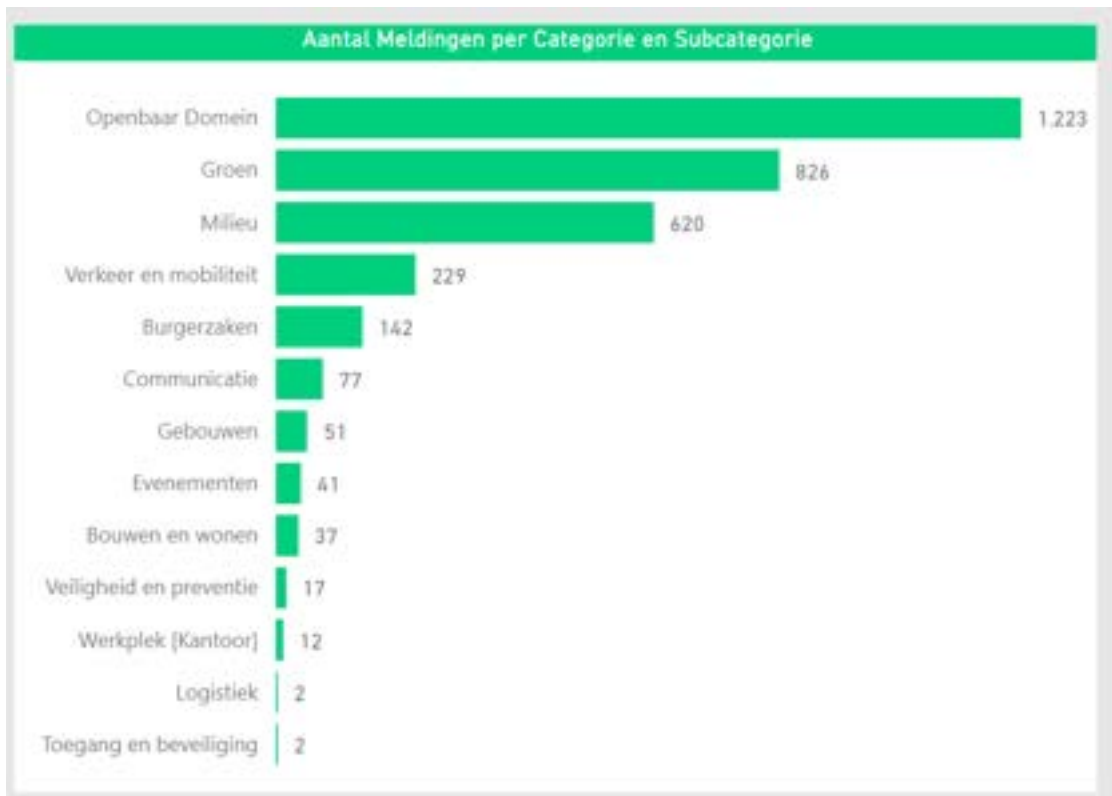
De aanvragen die langs deze weg gebeuren vervangen de telefoontjes en e-mails naar collega's of diensten om meldingen namens burgers mee te delen. Het voordeel is dat deze meldingen rechtstreeks in het opvolgsysteem terecht komen, zodat de medewerker die de melding ontvangt en gaat behandelen de informatie niet zelf hoeft in te voeren. De medewerker die de melding heeft doorgegeven, hoeft verder niets op te volgen. De inwoner voor wie de melding gedaan wordt, krijgt rechtstreeks terugkoppeling over het resultaat.

The screenshot shows the 'Algemene burgermelding' (General citizen report) form in the Ikno system. The form is titled 'Algemene burgermelding' and includes a search bar at the top. Below the title, there is a brief explanation of the form's purpose: 'De Peltse burger heeft verschillende manieren om een melding door te geven aan het gemeentebestuur: via de website of de gemeentelijke app.' (The Pelt citizen has several ways to give a report to the municipal council: via the website or the municipal app). The form is divided into several sections: 'Details melding' (Report details), 'Details melding' (Report details), 'Melding' (Report), and 'Melding' (Report). The 'Details melding' section contains fields for 'Onderwerp (verplicht)' (Subject (required)) and 'Onderwerp (verplicht)' (Subject (required)). The 'Melding' section contains a large text area for the report. At the bottom, there is a green 'Verstuur' (Send) button. The form also includes a 'Verstuur' button and a 'Verstuur' button.

Sinds september 2024 gebruiken de Mooimakers de OVAM-app 'Mijn Mooie Straat' om te melden waar zij opgeruimd hebben en het bijeengeraapte zwerfvuil kan opgehaald worden. Er zijn meer dan 150 Mooimakers, waarvan een groot deel de app gebruikt. Deze nieuwe toepassing verklaart de toename van het aantal burgermeldingen. Voorheen deelden zij mee welke straten opgeruimd waren via het webformulier of een e-mail, nu doen zij via de app een melding voor elke locatie.



Categorie van de melding



Het overgrote deel van de meldingen gaat over het openbaar domein (1.223 meldingen) en over de groenvoorzieningen (826 meldingen).

Ook in de categorie “milieu” zijn er veel meldingen, nl. 620. Hiervoor zijn de meldingen die betrekking hebben op sluikstort en zwerfvuil verantwoordelijk en de meldingen die de Mooimakers doen over het opgeruimde zwerfvuil.

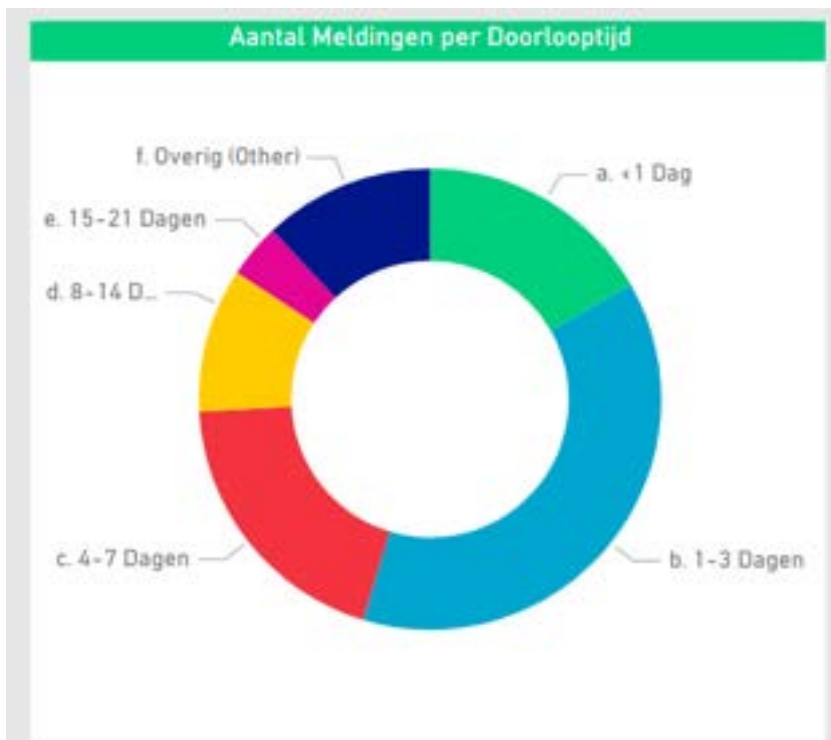
Dienst die de melding behandelt:

De dienst Beheer Openbare ruimte neemt het grootste aandeel van de meldingen voor zijn rekening. Maar liefst bijna 2.000 meldingen namen zij in 2024 voor hun rekening.

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 Behandelaarsgroep	
Behandelaarsgroep	Aangemeld in Periode
Beheer Gebouwen	92
Beheer Groen	1.242
Beheer Wegen	746
Bestuurszaken	20
Burgerbalie	548
Communicatie	32
Findienst	1
Informatieveiligheid	3
Klachtenbehandelaars	15
Mobiliteit	37
Omgevingsbalie	86
Onthaalbalie Hamont-Achel	11
Planning & projecten	391
Samenleven	11
Totaal	3.279

Behandeltijd van de meldingen



Doorlooptijd	Aangemeld in Periode
a. < 1 Dag	549
b. 1-3 Dagen	1.244
c. 4-7 Dagen	638
d. 8-14 Dagen	332
e. 15-21 Dagen	125
f. Overig (Other)	391

Uit dit overzicht blijkt dat meer dan de helft, nl. 55% van de meldingen binnen de drie dagen afgehandeld wordt en dat 74% 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 werklust 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.

2.2. Tussenkomensten Vlaamse Ombudsdienst

In 2024 werd 2 keer beroep gedaan op de Vlaamse Ombudsdienst voor meldingen of klachten in Pelt.

- Klacht ingediend over de behandeling van de aanvraag leefloon door de sociale dienst van het OCMW, nadat de klacht reeds besproken was met de dienstverantwoordelijken: er zijn fouten gemaakt (en rechtgezet), er zijn procedures aangepast naar aanleiding van het voorval, anderzijds is het OCMW gehouden aan wettelijke bepalingen, zodat niet volledig aan de bemerkingen en vragen kan tegemoet gekomen worden
- Vraag naar een persoonlijk onderhoud met de Vlaamse Ombudsdienst met betrekking tot het uitvoeren van openbare werken en de reactie op meldingen hierover

2.3. Bij de gemeente geregistreerde klachten

Naast de reeds vermelde klachten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd werd, werden bij de gemeente rechtstreeks volgende klachten behandeld:

- 2 klachten over riolering en regenwaterafvoer
- Klacht over de slechte staat van een onverharde landweg
- Klacht over een erfafscheiding tussen de gemeente en een particulier
- Klacht over het tijdstip van een gemeentelijke activiteit, nl. de opening van een buurtplein overdag waardoor burens die moeten werken niet kunnen deelnemen
- Klacht over de beschadiging van asfalt door boomwortels
- Klacht over het niet toegankelijk zijn van de software voor inschrijvingen voor kinderopvang in de zomervakantie (wegens overbelasting van het systeem)
- Klacht over geluidsoverlast van een horecazaak
- Klacht over huisvuilzakken die voortijdig worden op straat geplaatst aan appartementen
- Klacht over een afspraak met een medewerker in het gemeentehuis
- Klacht over weerkerende problemen met de waterleiding
- 2 x klachten over overlast tijdens een evenement
- Klacht over het niet ingaan op een verzoek om een stoeprand te verlagen
- Klacht over het ontbreken van een kerststal in de kersttijd

2.4. Bij de toezichthoudende overheid neergelegde klachten

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

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

Er werden in 2024 bij de toezichthoudende overheid twee klachten ingediend. Deze klachten hadden betrekking op een machtiging voor vuurwerk en het aanpassen van een verkeersregeling ivm parkeren.

3. Verdere optimalisatie van de opvolging burgermeldingen

Een werkgroep 'Burgermeldingen' houdt de vinger aan de pols. In de werkgroep nemen medewerkers van de dienst communicatie & participatie, dienst Beheer Openbare Ruimte, de burgerbalie, ICT en organisatiebeheersing deel. De werkgroep hield in 2024 twee samenkomsten.

4. Werken aan een oplossingsgerichte klachtenbehandeling

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

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

Aandachtspunt “klachten ontvangen”

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

Aandachtspunt “klachten behandelen”

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

Aandachtspunt “lessen trekken”

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

5. 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:

- Definieren 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 inspannen 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 infrastructuur (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 2025

Jaarverslag klachtenbehandeling 2024 - Roeselare

Strategische cel, januari 2025

1. Situering

Dit jaarverslag bevat een overzicht van de klachten die vorig jaar werden ontvangen en behandeld door de klachtencoördinator¹ van Stad & OCMW Roeselare². Naast een kwantitatieve analyse, licht het jaarverslag ook kort enkele belangrijke evoluties en thema's inzake klachtenbehandeling van het afgelopen jaar toe. Via dit verslag wordt ook voldaan aan de rapporteringsverplichting aan de gemeenteraad (GR) en raad voor maatschappelijk welzijn (RMW), zoals bepaald door het Decreet Lokaal Bestuur (art. 303). Het klachtenreglement voor Stad & OCMW Roeselare (goedgekeurd bij beslissing van de GR en RMW van 28/06/2021) voorziet in haar artikel 6 dezelfde rapportageverplichting (zie bijlage 1). Stap 12 van de klachtenprocedure, goedgekeurd bij beslissing van het CBS/VB dd. 14/06/2021, beschrijft hoe, wanneer en aan wie gerapporteerd dient te worden.

Aanvullend bij dit jaarverslag rapporteert de klachtencoördinator per kwartaal tussentijds aan het managementteam (MAT). Deze tussentijdse rapportage is ook raadpleegbaar door de leden van de GR en de RMW via het besluitvormingssysteem.

In het klachtenreglement wordt een klacht gedefinieerd als *“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, enzovoort, 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.

¹ Sinds januari 2025 is dit Tessa Allewaert

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.

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

Via 1788 worden alle meldingen ontvangen en behandeld. In 2024 werden er bijna 17.000 meldingen geregistreerd. Dit is een stijging van meer dan 25 % ten opzichte van 2023 (toen 13.400). 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 uitmonden in een formele klacht worden hiervan geen aparte cijfers bewaard.

Voor de volledigheid worden volgende cijfers nog meegegeven:

- Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2023 volgde een gemiddelde score van 8,2 /10.
- Uit het onderzoek via de stadsmonitor scoorde Stad Roeselare respectievelijk 70,9% en 75,8% op tevredenheid over loketvoorzieningen en tevredenheid over de digitale dienstverlening. De Stad scoort daarbij hoger dan het gemiddelde van de centrumsteden. Daarnaast scoorde de Stad ook 68,4% bij tevredenheid over de communicatie met de Stad. Stad Roeselare behaalt daarmee de eerste plaats tegenover de andere centrumsteden.

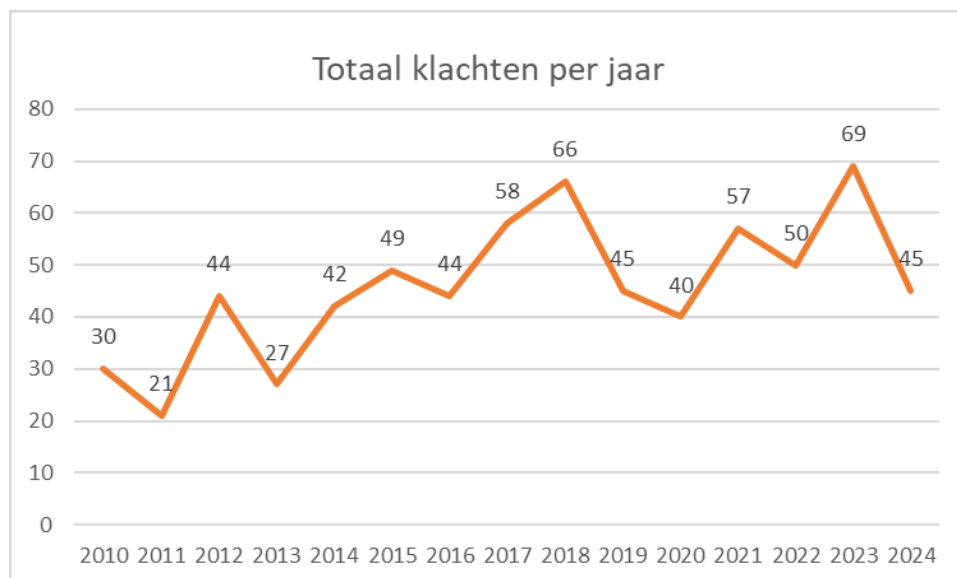
3. Klachtenbehandeling 'in cijfers'

In 2024 werden 45 formele klachten geregistreerd. Dit betekent 24 klachten minder dan 2023.

Ten opzichte van het aantal inwoners op 1/1/2024 (66.262) betekent dit 1 klacht per 1472 inwoners.

In 2023 was het aantal klachten wat hoger dan anders. Nu ligt het terug op de gemiddelde lijn. Het gemiddeld aantal klachten sinds 2010 is 45,8.

In onderstaande grafiek is de evolutie van het aantal klachten sinds 2010 opgenomen.



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).

3.1 Ontvankelijkheid van de klachten

Een klacht is niet-ontvankelijk indien (artikel 2§2 Klachtenreglement):

- Vigerende voorschriften of beslist beleid in vraag wordt gesteld;
- De materie niet onder de bevoegdheid van de Stad (of het OCMW) valt;
- De klacht reeds eerder behandeld werd;
- Er anoniem een klacht ingediend werd;
- De klager geen belang kan aantonen;
- De klacht deel uitmaakt van een gerechtelijke procedure;
- Er voor de klacht nog een administratieve beroepsmogelijkheid mogelijk is;
- De klacht niet voldoet aan de definitie,
- ...

Zo worden onder meer de klachten bestemd voor de lokale politie, Sportoase of de Vlaamse Overheid als niet-ontvankelijk (door Stad en OCMW) beschouwd. Uiteraard wordt de klager in de mate van het mogelijke telkenmale wel doorverwezen naar de instantie waar de klacht wel (ontvankelijk) kan worden ingediend.

Van de 45 ingediende klachten waren er 15 niet-ontvankelijk. Dit is 33,3% en is meer dan het gemiddelde van 18% in de vorige jaren. Dit betekent ook dat er 30 ontvankelijke ingediende klachten waren. Sowieso is het wel goed dat de burger de weg vindt naar zijn lokaal bestuur om verder op weg geholpen te worden.

3.2 Gegrondheid van de klachten

Een klacht is gegrond als uit onderzoek blijkt dat de regelgeving niet werd gevolgd of in één of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of andere normen/reglementering (manifest) werden geschonden (definitie uit stap 8 in de klachtenprocedure). Bv. Het motiveringsbeginsel, het beginsel van redelijke termijn, het zorgvuldigheidsbeginsel, ...

21 op 30 ontvankelijke klachten (of 70%) is geheel of gedeeltelijk gegrond.

9 op 30 (of 30%) van de ontvankelijke klachten is ongegrond.

3.3 Soorten klachten

Er zijn twee soorten gegronde klachten, namelijk een fout of een slechte service.

Indien éénzelfde klacht over beide soorten klachten gaat, dan wordt op basis van de hoofdreden de soort bepaald.

18 van de gegronde klachten (85,7%) gaan over een slechte service (onheuse behandeling, onduidelijke informatie of slechte bereikbaarheid).

3 van de gegronde klachten gaan over (beweerde) foutieve dienstverlening (14,3 %).

De verhouding tussen beide soorten klachten is de laatste 5 jaar gelijkaardig. (zie ook verder bij 5 aanbevelingen)

3.4 Klachtenkanaal

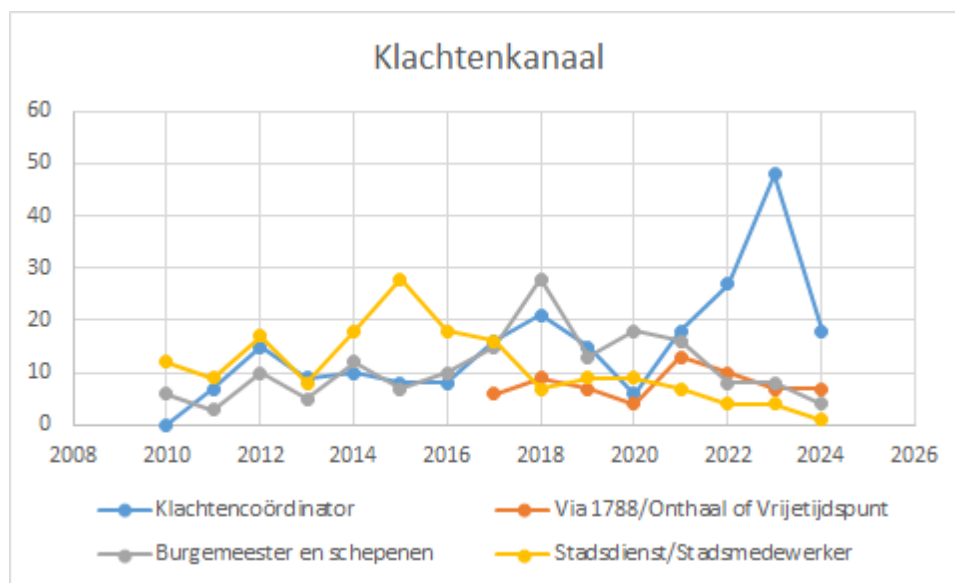
De ontvankelijke klachten bereiken ons bestuur via:

- De klachtencoördinator: 60% (18/30)
- Eerstelijns medewerkers (bv. Onthaal/1788/Vrijetijds punt): 23,3% (7/30)
- Een lid van het College van Burgemeester en Schepenen: 13,3% (4/30)
- Backoffice medewerkers: 3,3% (1/30)

Klachten die via anderen dan de klachtencoördinator binnen komen, worden doorgegeven aan de klachtencoördinator.

Het aantal klachten dat rechtstreeks aan de klachtencoördinator wordt gericht blijft gemiddeld (in verhouding tot het totaal aantal klachten) gelijk. (2024: 60%;2023: 69,6%; 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 (zie ook hoger onder 2).



3.5 Top 4 klachtendomeinen

De top 4 van de meest voorkomende (en ontvangen) klachtendomeinen zijn:

- Algemene dienstverlening: klantvriendelijkheid, werking afspraken, enz.;
- Burgerzaken: klantvriendelijkheid, beweerde fouten in procedure, enz.;
- Welzijn: klantvriendelijkheid, procedure niet uitgeput door klager, onterecht aangehaalde fouten, enz.;
- Leefmilieu: lawaaihinder, geurhinder, niet opgehaald huisvuil, enz.

In onderstaande tabel zijn de drie meest voorkomende klachtdomeinen telkens per jaar in het geel aangeduid. Het is wel duidelijk dat de verschillen tussen de domeinen minder groot worden.

Domein van de klacht	2020	2021	2022	2023	2024
Algemene dienstverlening	20%	14%	12%	12%	9%
Burgerzaken	5%	9%	6%	9%	9%
Groen	15%	9%	6%	3%	4%
Leefmilieu	18%	12%	8%	9%	11%
Mobiliteit	3%	16%	12%	12%	4%
Sanctioneerbare overlast (o.a. Politie, Gemeenschapswachten en GAS boetes)	10%	4%	6%	12%	4%
Vrijetijd	5%	7%	8%	3%	7%
Wegen	0%	9%	20%	12%	7%
Welzijn	3%	5%	12%	10%	13%
Werken en ondernemen	0%	2%	2%	3%	2%
Wonen en (ver)-bouwen	8%	9%	4%	6%	4%
Andere	5%	5%	2%	12%	24%
Totaal	36	57	49	69	45

3.6 Doorlooptijd van de klachten

De burger krijgt de dag zelf of de dag erna (tenzij er een weekend tussen is) een ontvangstbevestiging. Er wordt tussentijds gecommuniceerd waar nodig, zodat de burger zo weinig mogelijk het gevoel kan hebben dat de klacht aansleept of dat er niks zou worden mee gedaan.

Volgens stap 7 van de klachtenprocedure streven we een maximale doorlooptijd van 20 werkdagen na. De meerderheid van de klachten wordt eerder afgesloten.

4. Kwalitatieve analyse en verbeteringen

Bovenstaande cijfers geven een beeld van de ontvangen ontvankelijke en gegronde klachten in 2024. Klachten worden gezien als opportuniteiten om de organisatie te verbeteren. Daarom wordt per klacht onderzocht welke preventieve maatregelen/verbetervoorstellen genomen kunnen worden.

Hieronder worden enkele analyses en verbetervoorstellen uit 2024 opgesomd:

Algemene dienstverlening & burgerzaken: klantvriendelijkheid, werking afspraken, beweerde fouten in procedure, enz.

De communicatie gebeurt meestal mondeling wat voor discussies kan zorgen. De stad neemt zich voor om in bepaalde, complexe gevallen de informatie schriftelijk over te maken.

De procedures bij de dienst burgerzaken zijn meestal gebaseerd op complexe wetgeving. Het is niet steeds evident om dergelijke werkwijzen eenvoudig te gaan communiceren. Daarnaast is het tevens belangrijk dat de burger goed geïnformeerd wordt over wat er van hem of haar verwacht wordt.

Vooraf dossiers bij het team niet- Belgen zorgen soms bij de burger voor onbegrip en miscommunicatie. Internationale wetgeving zorgt vaak voor onduidelijkheid en/of vertraging van het dossier. De oorzaak van bepaalde klachten ligt ook vaak in het feit dat een lokaal bestuur als tussenpersoon/uitvoerder fungeert van (gewijzigde) wetgeving opgelegd door hogere overheden.

Welzijn: klantvriendelijkheid, procedure niet uitgeput door klager, onterecht aangehaalde fouten, enz.

In begeleidingsdossiers bij het Welzijnshuis blijft het dikwijls moeilijk om de communicatielijn met de betrokken burger open te houden. Het voeren van een sociaal onderzoek is erg arbeids- en tijdsintensief, zeker als de burger moeilijk overtuigd kan worden dat het in zijn belang is om mee te werken. De burger onthoudt in crisismomenten waar zij/hij recht op heeft, maar vergeet vaak dat daar ook verplichtingen aan vast hangen. Burgers leggen ook eerder klacht neer dan dat ze beroep indienen bij de arbeidsrechtbank tegen een beslissing van het Bijzonder Comité Sociale Dienst.

Leefmilieu: lawaaihinder, geurhinder, niet opgehaald huisvuil, enz.

Bij het thema leefmilieu ondervindt de burger soms lokaal hinder van lawaai of geur wat de lokale overheid niet altijd kan oplossen. Vaak dient hierbij teruggegrepen te worden naar wetgeving van hogere overheden, naar handhaving of naar externe partners. Een correcte en professionele doorverwijzing is dan ook vaak het enige wat het lokaal bestuur kan doen in deze context. In het concrete geval van lawaaihinder bijvoorbeeld, was de situatie vergund door een beslissing van het college van burgemeester en schepenen, conform de richtlijnen van hogere regelgeving. Indien de burger de mening is toegedaan dat het aantal Decibel overschreden wordt, wordt zij steeds geadviseerd om klacht neer te leggen bij de lokale politie.

Voortdurend verbeteren: enkele voorbeelden van verbetervoorstellen

Evenementen: Er kwam een klacht binnen over de geblokkeerde toegang tot de Kiss & Ride zone van Sportoase bij evenementen. Bij parkingafspraken over beurzen en evenementen wordt de toegang tot deze zone voortaan mee onder de aandacht gebracht.

Wegen: Een burger had naar aanleiding van wegenwerken met de wagen geen toegang tot zijn eigen (elektrische) oplaadpaal. Dit aandachtspunt wordt meegenomen naar komende wegenwerken. Het lokaal bestuur dient hiervoor wel te rekenen op de aannemers waar zij mee samenwerkt.

Vergunningen: Bij gevoelige vergunningsaanvragen (lees: vergunningen met een grote impact op bv. buurtbewoners) blijft de Stad de aanvrager stimuleren om zelf ook vanaf het begin (het voortraject) goed te communiceren met buurtbewoners.

De klachtencoördinator zal de uitwerking van de verbetervoorstellen opvolgen.

5. Aanbeveling in 2025

De burger kan op vandaag reeds via verschillende kanalen (mail, telefoon, sociale media, Whatsapp, de RSL app, ...) een melding registreren bij 1788. De burger wordt bijgevolg op heden reeds zeer laagdrempelig de kans geboden om actief klacht in te dienen.

De aanbeveling van vorig jaar, waarbij werd gesuggereerd om meer tussentijdse procesinformatie te bezorgen aan de burger, is ondertussen regulier beleid geworden bij de klachtenbehandeling. De klachtencoördinator ziet hier ook op toe bij het klachtenonderzoek. .

Daar het ook belangrijk is dat de interne klanten (medewerkers) klachten als een kans zien, wordt er aanbevolen om dit jaar ook verder in te zetten op de bewustzijns cultuur van de medewerkers hieromtrent. Onder meer in de eerste interne nieuwsbrief voor medewerkers van 2025 was een herinnering over klachten als kansen opgenomen. Medewerkers worden aangemoedigd om bij twijfel en ook bij zekerheid pro- actief de klachtencoördinator te contacteren. Vaak zien medewerkers een klacht als kritiek, de cultuur om een klacht als kans te zien dient bijgevolg nog verder ingebed te worden. Daarnaast dienen medewerkers verder aangemoedigd te worden om klachten zelf proberen op te lossen, zodat zijzelf ook kunnen groeien in hun klantgerichtheid. Cruciaal daarbij is het kort op de bal, empathisch maar ook duidelijk communiceren met de burger. Dit in de lijn van "Tevreden medewerkers zijn de sleutel tot tevreden klanten".

6. Vlaamse Ombudsdienst

Indien een burger nog steeds niet tevreden is, nadat de klachtencoördinator de klacht heeft onderzocht, dan kan die gratis terecht met de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Stad & OCMW Roeselare hebben sinds 01/07/2021 een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst. Sinds 01/07/2023 is deze samenwerkingsovereenkomst verlengd voor onbepaalde duur. De kostprijs per inwoner is € 0,05 per jaar.

Deze ombudsdienst ontvangt het jaarverslag klachten vanuit het lokaal bestuur jaarlijks tegen de 10de februari van het nieuwe jaar. Zelf publiceert de Vlaamse Ombudsdienst daarna een jaarverslag over de behandelde klachten van het voorbije jaar, in de lente van het nieuwe jaar.

Tegenover de 69 klachten die bij Stad & OCMW Roeselare werden geregistreerd in 2023, werden er 28 klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend.

Dat zijn niet allemaal burgers die voordien al bij de klachtencoördinator zijn gepasseerd en daarna nog ontevreden blijven. Sommige burgers wenden zich meteen naar de Vlaamse Ombudsdienst, en dan verwijzen zij hen door of leggen zij de zaak zelf in hun plaats aan de klachtencoördinator voor.

In 2024 werden er 24 klachten ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Als we de cijfers van 2023 vergelijken met die van de andere centrumsteden die samen werken met de Vlaamse Ombudsdienst, dan is Roeselare geen uitschieter noch in hoge noch in lage aantallen klachten (zie <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/65176> (p.13)).

Deze samenwerking wordt jaarlijks impliciet geëvalueerd en de klachtencoördinator werd recentelijk opgenomen in het netwerk klachtenmanagement.

Rapport klachtenbehandeling 2024 - Sint-Katelijne-Waver

Inleiding

In dit klachtenrapport wordt een overzicht gegeven van de klachten, meldingen en vragen die het gemeentebestuur via de klachtenprocedure heeft ontvangen in 2024. In totaal waren 19 van de 59 klachten ontvankelijk. Deze klachten werden via de klachtenprocedure opgevolgd. Alle niet-ontvankelijke klachten werden via het meldingssysteem aan de verantwoordelijke dienst toegewezen. Alle 59 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;
- petities;
- 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 2024

1	Klager meldt verstopte straatkolk in de Daliastraat
Dienst	Pidpa
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding voor Pidpa
2	Klager meldt verstoring verbinding telefoon door nieuw type flitspaal aan het kruispunt Berlaarbaan-Geleeg
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
3	Klager meldt dat hij geen antwoord kreeg op een melding van trillingen door lijnbussen
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager deed een melding van een probleem van trillingen die ontstaan door lijnbussen die over een verkeersheuvel rijden, die wegens een omleiding door de Borgersteinlei komen. Hij kreeg melding dat zijn melding werd behandeld, zonder dat hij een antwoord kreeg op zijn vraag.
Antwoord	Er was vanuit de dienst openbare werken wel degelijk een antwoord verzonden, maar door een tijdelijke storing in het meldingssysteem ontving de klager een leeg antwoord. Via deze weg kreeg hij alsnog het antwoord op zijn melding. Op de Grote Nieuwendijk (Mechelen) zijn er momenteel wegeniswerken, welke zullen duren tot de zomer van 2024. De lijnbus (560/561) kan hierdoor zijn normale traject niet doen. Om de Mechelsesteenweg en bijgevolg Sint-Katelijne-Waver zo goed mogelijk te kunnen bedienen, moet de bus worden omgeleid via de Borgersteinlei/ Meidoornstraat. Alternatieve opties voor een omleiding zijn er niet. De gehanteerde omleiding is een 'klassieke omleiding' die nogal gebruikt wordt bij werken en is ook een oude route van De Lijn. Om die reden wordt deze wegenis gebruikt.
4	Klager meldt zwaar verkeer (vrachtwagens, bussen, brandweer) in de Borgersteinlei
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
5	Klager meldt schade aan voetpad na plaatsing glasvezelkabel
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
6	Klager meldt dat grafzerk van ouders beschadigd is bij ontgravingen op de begraafplaats Elzestraat
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Ja

Klacht	Tijdens opgravingswerken op de begraafplaats Elzestraat werd een graf beschadigd. De aannemer die de ontgravingswerken uitvoerde heeft onmiddellijk de schade proberen te herstellen. Na herstelling waren nog enkele voegen zichtbaar. De klager was niet tevreden en wil graag een betere herstelling van de grafzerk.
Antwoord	De ontgravingswerken werden uitgevoerd door een externe aannemer in opdracht van het gemeentebestuur. De aannemer in kwestie is verzekerd tegen schade bij uitvoering van de werkzaamheden. Aan de klager worden de gegevens van de aannemer doorgegeven en wordt aangeraden om dit te regelen via zijn eigen verzekering. Ondersteuning vanuit het gemeentebestuur bij opvolging van dit dossier wordt aan de klager aangeboden.
7	Klager meldt overgebleven zand en afval na werken Fiberklaar in de Nachtegaalstraat
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
8	Klager klaagt aan dat ze geen gelijktijdigheidskorting kreeg voor de voor- en na-opvang van de speelbal in juli en augustus
Dienst	Huis van het Kind
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager gaf aan dat ze geen gelijktijdigheidskorting kreeg voor de voor- en na opvang van de speelbal, maar wel voor de opvang van de BKO.
Antwoord	Het huishoudelijk reglement maakt duidelijk een onderscheid in de financiële bijdragen voor de BKO en voor de Speel-mee initiatieven (o.a. de speelbal). In het hoofdstuk met financiële bepalingen wordt een gelijktijdigheidskorting vermeld. In het hoofdstuk over de Speel-mee initiatieven wordt de gelijktijdigheidskorting niet vermeld. Ook in de infobrochure van de speelbal wordt de korting niet vermeld. Uit het huishoudelijk reglement en de infobrochure is duidelijk op te maken dat de korting enkel van toepassing is op de BKO-bijdragen.
9	Klager meldt planten en klimop aan gracht in Clemenceaustraat en vraagt aan gemeente om dit te onderhouden
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, het onderhoud van grachten zit bij pidpa
10	Klager meldt schade aan spiegel tractor wegens aanrijding tak van een laanboom in de Daliastraat
Dienst	Beleidsondersteuning/ uitvoering
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt schade aan de spiegel van zijn tractor wegens aanrijding van een tak van een laanboom in de Daliastraat. Hij klaagt aan dat de takken te veel over de weg hangen en dat daardoor de schade is veroorzaakt. Hij vraagt hoe de schade behandeld kan worden.
Antwoord	Er is een schadedossier geopend bij verzekeraar AXA. Het dossiernummer is bezorgd aan de klager en hij werd aangeraden dit door te geven aan zijn eigen verzekering, zodat zij het dossier verder kunnen afhandelen.
11	Klager meldt putten in weg aan scoutslokaal OLV-Waver
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen dit is een melding
12	Klager voelt zich gediscrimineerd aan het loket

Dienst	Burgerzaken
Ontvangst	Telefoon
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager voelt zich gediscrimineerd aan het loket bij de aanvraag van een identiteitskaart en rijbewijs. De loketbediende bespreekt de foto van de klager met een collega, omdat ze wil controleren of dit zeker een foto van de aanvrager is. Daarnaast wordt een opmerking gegeven over het feit dat de klager cash wil betalen en geen bankkaart heeft.
Antwoord	Excuses werden bij de klager aangeboden voor het feit dat zij zich gediscrimineerd voelde, zowel via de klachtenbehandeling als door het diensthoofd burgerzaken en onthaal. Aan de klager werd kadering gegeven waarom de foto gecontroleerd moest worden. In de onderrichtingen van Binnenlands bestuur staat dat de loketmedewerker in het kader van fraudebestrijding de nieuwe foto die de burger toont moet vergelijken met de foto op de laatst geactiveerde kaart die zichtbaar is in Belpic. Er waren verschillen tussen de foto's. De loketmedewerker mag twijfelen en dit bespreken met een collega maar ze had dit beter moeten kaderen naar de burger en de bespreking moest gebeuren in backoffice. De burger wou graag cash betalen. Daarop vroeg de loketmedewerker of ze geen bankkaart had omdat cash betalingen niet meer kunnen aan de loketten. In die gevallen worden burgers doorgestuurd naar onthaal. Meestal betalen burgers dan wel met hun bankkaart. De loketmedewerker had minder moeten aandringen op het betalen met bankkaart.
13	Klager meldt water in de tuin bij hevige regenval door slecht onderhoud gracht
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, het betreft een private gracht die moet worden onderhouden door de aangelanden.
14	Klager meldt dat men na werken van Fiberklaar zand is vergeten te strooien in de Dijksteinlaan
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
15	Klager vraagt dat de Leliestraat terug 70 km/u wordt i.p.v. 50 km/u
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een beleidsvraag.
14	Klager meldt overhangende takken van een boom in de Clemenceaustraat
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
15	Klager meldt (geur)overlast van honden bij de burelen
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
16	Klager meldt dat het te warm is in sporthal Loerenboske
Dienst	Vrije Tijd

Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
17	Klager meldt een volle hondenpoepbuis aan de ingang van het militair domein
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
18	Klager meldt schade aan tuindraad na verwijdering onkruid bij onderhoud berm
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
19	Klager meldt probleem begraafplaats Pasbrug-Nieuwendijk, de grafdelver was niet aanwezig bij begrafenis
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt dat bij een begrafenis geen grafdelver aanwezig was voor het plaatsen van de urne in de urnekelder. De familie heeft gewacht en de begrafenisondernemer heeft contact opgenomen met de diensten van de gemeente. Na contact met de gemeente heeft de begrafenisondernemer de taken van de grafdelver overgenomen. Dit heeft een erg diepe indruk nagelaten. Enige tijd na de koffietafel heeft men pas de urne kunnen wegbrengen, familie en vrienden waren reeds weg. Er volgde geen excuses of contactopname met de familie. De klager vraagt dit grondig te onderzoeken.
Antwoord	Er werden oprechte excuses aangeboden aan de klager en de nabestaanden. Onderzoek heeft uitgewezen dat er een menselijke fout is gemaakt bij de administratieve afhandeling van de begrafenis. De betrokken collega's hebben de bestaande procedure geëvalueerd en hebben nu extra controles ingebouwd om een dergelijk voorval in de toekomst te voorkomen. Daarnaast zal een nieuw softwarepakket in gebruik worden genomen waardoor dergelijke menselijke fouten vermeden kunnen worden.
20	Klager meldt enkele problemen begraafplaats Pasbrug-Nieuwendijk
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager meldt dat er recent enkele problemen waren op de begraafplaats Pasbrug-Nieuwendijk. Bij een voorval stond een tafeltje omgekeerd in een kruiwagen aan de strooiweide en lag het vol verwelkte bloemen. Dit was geen correcte manier om op de begraafplaats toe te komen met de familie. Toen de grafmaker hierop werd aangesproken kreeg men een bitse reactie terug. Bij een ander voorval was geen grafdelver van de gemeente aanwezig om de urne te plaatsen. Soms komt een van de grafmakers ook onverzorgd over en is de locatie waar de begrafenis moet plaatsvinden niet netjes gemaakt. De klager vraagt initiatief van de gemeente om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden.
Antwoord	Met betrekking tot het eerste voorval heeft een gesprek plaatsgevonden met de betrokken grafmaker. In voorbereiding van de begrafenis heeft hij de omliggende grasvelden gemaaid zodat het rondom de strooiweide netjes was. De verdorde bloemen van een vorige asuistrooiing zijn eveneens door hem verwijderd. De plechtigheid in de aula was echter van korte duur, waardoor de grafmaker niet tijdig alles heeft kunnen klaarzetten en opruimen. Hiervoor worden uitvoerig excuses aangeboden. Ook de grafmaker betreurt dit voorval en heeft reeds contact opgenomen met begrafenisondernemer Danny Ceulemans om zich hiervoor te excuseren. We hebben de betrokken grafmaker ook aangesproken op de door u aangehaalde onverzorgde houding. Onze grafmakers dragen allemaal dezelfde zwarte werkkledij. We zullen er in de toekomst extra op toezien dat dit niet meer zal voorkomen.

	Met betrekking tot het tweede voorval heeft onderzoek heeft uitgewezen dat er een menselijke fout is gemaakt bij de administratieve afhandeling van de begrafenis, waardoor er geen grafdelver aanwezig was. De betrokken collega's hebben de bestaande procedure geëvalueerd en hebben nu extra controles ingebouwd om een dergelijk voorval in de toekomst te voorkomen. Daarnaast zal een nieuw softwarepakket in gebruik worden genomen waardoor dergelijke menselijke fouten vermeden kunnen worden.
21	Klager meldt dat de signalisatie op Dijk niet veilig is en vraagt of deze verplaatst worden
Dienst	Openbare Werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
22	Klager meldt problemen verkeersveiligheid wegens storten beton door betonwagens in de Stationsstraat
Dienst	Openbare Werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
23	Klager meldt overgroeiing aan het voetpad op de Mechelstesteenweg
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	klachtenformulier
Ontvankelijk	Nee, dit is een melding
24	Klager meldt hoog gras langs het fietspad aan Veiling Zuid
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
25	Klager meldt dat hij al meerdere malen contact opnam met de gemeentelijke diensten om te komen kijken naar de locatie van een parkeerplaats voor zijn oprit, maar dat het dossier niet wordt opgevolgd.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt dat hij al meerdere malen contact opnam met de gemeentelijke diensten om te komen kijken naar de locatie van een parkeerplaats voor zijn oprit, maar dat het dossier niet werd opgevolgd. Er werd beloofd dat men de klager zou contacteren om de situatie te komen bekijken, maar dat is nooit gebeurd.
Antwoord	De melding werd door de dienst openbare werken teruggevonden en ondertussen ook beantwoord. Er wordt aan de klager meegegeven dat bij het uitzetten van parkeervakken rekening wordt gehouden met een aantal richtlijnen: • 1 meter afstand ten opzichte van een privé uitrit. • De parkeervakken meten doorgaans 6 meter, al gaan we al eens naar 5 meter daar waar de parkeerdruk zeer hoog is. • Creëren van een zo maximaal mogelijk aantal parkeervakken met de beschikbare ruimte en de plaatsgesteldheid.

	Met deze zaken werd ook rekening gehouden bij het uitzetten van de parkeervakken voor de woning van de klager. Het parkeervak kan niet korter gemaakt worden, want dan verliezen we een parkeerplaats. Gezien de parkeerdruk in de omgeving is dat niet gewenst. De 1 meter afstand ten opzichte van de oprit werd gerespecteerd.
25	Klager vraagt naar onderhoud speeltuin achter de Vlasstraat
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
26	Klager vraagt hoe de situatie aan hun woning veiliger kan gemaakt worden voor verkeer (Schrans)
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een vraag/melding
27	Klager meldt dat hij niet werd verwittigd door aannemer voor werken voor zijn oprit
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding en heeft geen betrekking op de gemeentelijke diensten
28	Klager meldt ingezakte steen na werken Fiberklaar
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
29	Klager meldt vochtprobleem in woning na werken Fiberklaar
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
30	Klager meldt dat hij zijn huurwaarborg niet terugkrijgt van private verhuurder
Dienst	Sociale dienst
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit betreft een burgerlijk geschil
31	Klager doet melding van drie klachten: de verkeerssituatie Hondsbossen, het reeënbestand in de Hondsbossen en wateroverlast Hondsbossen na regenval.
Dienst	Openbare werken, Omgeving en Uitvoering
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja, gedeeltelijk
Klacht	Klager heeft drie klachten:

	1. Na hevig onweer op 9 juli liep de beek over achter en naast hun woning aan de Hondsbossen. Ook de Scheerse wei stond onder water. Volgens de klager ligt nalatigheid van de verantwoordelijke ambtenaar aan de oorzaak van de wateroverlast. 2. De klager moet groenten, fruit en bloemen in hun tuin afschermen tegen reeën. Het bestand aan reeën is volgens de klager te groot en ze vraagt maatregelen. 3. Sinds het verdwijnen van de paaltjes tussen de Hondsbossen en Den Haes is de verkeersdruk in de straat toegenomen. Door de hogere houten panelen van de burelen hebben ze onvoldoende zicht op de straat. Veel chauffeurs respecteren de 30km/h limiet niet.
Antwoord	1. omwille van de hevige regenval en de te hoge waterstand in de beek achter de klep, is de klep deels dichtgedraaid op 12/07/2024. De klep is deels terug opengedraaid op 15/07/2024 en volledig terug opengezet op 16/07/2024. De klep is op 09/07/2024 na het onweer niet dichtgedraaid, omdat dit toen niet nodig was. De klep wordt (deels) dichtgedraaid om de waterstand te verlagen en geen problemen te veroorzaken stroomafwaarts in de woonwijk. Hierdoor loopt dan ook een deel van het bos onder water, dat fungeert in extreme situaties als buffer. De constructie (klep en dam den Haes) is gebouwd om het overvloedige water te kunnen afstoppen. De klep wordt net (deels) afgesloten om een overstroming zoals in 1998 te vermijden. De verantwoordelijke ambtenaar heeft in deze de correcte procedure gevolgd. Deze werkwijze is ook afgestemd met een toezichter van de Provincie Antwerpen. 2. Het wildbeheer van de Hondsbossen is de verantwoordelijkheid van Natuurpunt. 3. Na de werken in de Wilsonstraat zullen de paaltjes opnieuw geplaatst worden en zullen er vooral fietsers en voetgangers gebruik maken van deze weg. De toename van verkeer in de straat is dus van tijdelijke aard.
31	Klager klaagt over blijvende geluidsoverlast installatie Maanhoevebad na eerdere melding
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	ja
Klacht	Klager deed eerder al een melding over geluidsoverlast door de installatie op het dak van het zwembad Maanhoevebad. Hij heeft contact gehad met de dienst openbare werken en de onderhoudsfirma. Zij zouden de installatie komen maken, maar dat is nog niet gebeurd. De klager vraagt dringende reparatie om het geluidsoverlast tegen te gaan en een ongeluk te voorkomen.
Antwoord	Naar aanleiding van de klacht hebben we opnieuw contact opgenomen met onderhoudsfirma TPF. Zij gaven aan dat zij tijdens hun vorige controle geen onregelmatigheden de kunnen vaststellen. Er is afgesproken dat onderhoudsfirma TPF opnieuw contact met de klager zal opnemen om na te gaan wanneer de hinder zich juist voordoet. Zo kunnen zij op dat moment aanwezig zijn om de nodige controles uit te voeren. Bij een tweede controle heeft de onderhoudsfirma enkele aanpassingen gedaan en was ook een ambtenaar van dienst openbare werken aanwezig. De luchtgroep werd getest en maakte bijna geen lawaai.
32	Klager meldt dat vaak misbruik wordt gemaakt van een parkeerplaats voor mindervaliden in de Lemanstraat
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
33	Klager meldt houten spoelen van Fiberklaar aan het speelpleintje Leyland
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
34	Klager klaagt fout aan bij een dossier van nationaliteitsaanvraag
Dienst	Burgerzaken

Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De echtgenote van de klager kwam in maart 2024 naar het gemeentehuis om een verklaring te tekenen in het dossier van een nationaliteitsaanvraag. Er werd door de ambtenaar gezegd dat de aanvrager ten laatste op de hoogte zou worden gebracht op 20 juli door de procureur. Na contact een week voordien blijkt echter dat het dossier nooit is ingediend vanuit de gemeente, wegens vertrek van de behandelende ambtenaar. De klager vindt deze gang van zaken onaanvaardbaar, het dossier zou ook na het vertrek van de ambtenaar opgevolgd moeten zijn.
Antwoord	Zowel vanuit de klachtenbehandeling, als door het diensthoofd burgerzaken werden uitgebreide excuses aangeboden aan de klager. De fout was een indirect gevolg van een ontslag van een collega, maar had door de dienst opgevangen moeten worden. De dienst burgerzaken heeft contact opgenomen met de parket-juriste, die haar advies uiterlijk tegen 20 augustus 2024 kan geven.
35	Klager meldt probleem met begrafenisondernemer
Dienst	/
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, de klacht heeft geen betrekking op het gemeentebestuur
36	Klager meldt geuroverlast door rottend gras aan de Valkstraat
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
37	Klager meldt geuroverlast in waterbuffer en vindt dat de gemeente niet snel genoeg optreedt
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt geuroverlast door watervervuiling (zwart water) aan de beek en buffer aan de Otterbeekweg. De klager is niet tevreden over hoe de melding is opgevolgd door de dienst en eist een snelle oplossing.
Antwoord	Na de eerste melding is een deskundige milieu van het gemeentebestuur binnen de week nazicht ter plaatse gaan doen. Hierbij is geen geuroverlast, maar wel donkerder water vastgesteld. Dit wijst mogelijk op organische vervuiling. Daarom is aan Pidpa gevraagd om te onderzoeken of er rioolwater in de buffer terecht komt. In een tweede antwoord is aan de klager meegegeven dat Pidpa bevestigt dat er verschillende verbindingen zijn tussen de grachten en de buffers. Aangezien er in de zuidelijke strengen geen riolering aanwezig is, komt er in principe ook vervuild water in terecht. Als er een felle regenbui is, kan het zijn dat er terugslag uit de naastliggende gracht naar de buffers is gelopen. Indien dit niet meer afloopt, kan dit vuilwater daar blijven staan, bezinken en de nodige geurhinder met zich meebrengen.
38	Klager meldt dat ze een zak met zwerfvuil heeft geplaatst aan haar oprit en vraagt deze op te halen
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
39	Klager meldt dat het certificaat van de eID van zijn hulpbehoevende moeder vervallen is, ondanks dat de eID 30 jaar geldig is. Hij geeft aan dat hij door de gemeente niet correct is geholpen.
Dienst	Burgerzaken en onthaal
Ontvangst	Mail

Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager geeft aan dat zijn moeder van 94 jaar een nog geldige eID heeft, maar dat deze door een fout niet meer gebruikt kan worden. Hij snapt niet dat de gemeente niet een eenvoudig attest van woonst kon opmaken toen hij hier naar vroeg.
Antwoord	Vanaf de leeftijd van 75 jaar ontvangen burgers een eID die geldig is voor 30 jaar. Sinds een drietal maanden is de instantie die deze kaarten uitreikt, Belpic, ervan op de hoogte dat de certificaten van deze kaarten echter na 10 jaar al vervallen. Dit werd pas duidelijk nadat de eerste kaarten die 30 jaar geldig zijn, 10 jaar oud waren. Een attest van woonst kan te allen tijde worden opgevraagd en had overhandigd moeten worden toen ernaar gevraagd werd. Indien een burger medisch ongeschikt is om naar het gemeentehuis te komen en dit wordt medisch gestaafd, dan kan de volmachtdrager zich bij het gemeentebestuur aanbieden om een nieuwe eID voor de betrokken burger aan te vragen. De klager vroeg een spoedkaart aan van €126,40 omdat hij genoodzaakt was een nieuwe kaart aan te vragen hoewel de oude nog geldig was. Deze kost wordt aan de klager terugbetaald.
40	Klager meldt dat hij een aanmaning kreeg voor het betalen van grondlasten, terwijl hij het aanslagbiljet nooit had ontvangen.
Dienst	Financiën
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager ontving een aanmaning tot het betalen van grondlasten, terwijl hij de originele factuur nooit heeft ontvangen. Bij nazicht was deze factuur ook niet terug te vinden in de eBox. Hij vraagt om na te gaan of hier een fout is gebeurd en of de aanmaning wel correct is.
Antwoord	Uit navraag bij de softwareleverancier blijkt dat er op het moment van verzending van het aanslagbiljet van de grondlasten een technisch probleem was met de software die ervoor zorgt dat de documenten naar de eBox worden verstuurd. Als gevolg van dit technische probleem is het aanslagbiljet niet in de klager zijn eBox afgeleverd en ook niet via de post verstuurd. De klager heeft de originele factuur nooit ontvangen. Als tegemoetkoming wordt de betaaltermijn met twee maanden verlengd.
41	Klager meldt incident op Containerpark Sint-Katelijne-Waver
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een klacht voor IVAREM. Vanuit de dienst omgeving is de klacht wel mee opgevolgd.
41	Klager doet beklag over maaibeleid Veiling Zuid
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager doet zijn beklag over het maaibeleid in Veiling Zuid. In een tweede mail verwijst hij naar de omzendbrief betreffende algemene maatregelen inzake natuurbehoud en de natuurvergunningsplicht voor wijziging van kleine landschapselementen.
Antwoord	Veiling Zuid blijft een industriegebied in ontwikkeling, en af en toe is onderhoud van de onbebouwde percelen, kanten en bermen noodzakelijk. Op verzoek van andere aangelanden heeft er nu een groot onderhoud plaatsgevonden. Er wordt geen beheersplan opgemaakt, aangezien het hier in principe gaat over het maaien van kanten en bermen en het snoeien van taluds. Een beheersplan is dan niet nodig. Enkele bomen werden afgezaagd om de doorgang van de machines voor het onderhoud mogelijk te maken. Volgens de wettelijke bepalingen betreft het hier niet het kappen van bomen. De omzendbrief betreffende algemene maatregelen inzake natuurbehoud en de natuurvergunningsplicht voor wijziging van kleine landschapselementen is niet van toepassing op industriegebied. Vegetatiewijzigingen zijn enkel vergunningsplichtig in natuurgebieden of landschappelijk waardevol agrarisch gebied. In harde bestemmingen zoals woongebied of industriegebied is dat niet vergunningsplichtig. Het terrein is in beheer van de POM, zij zijn gerechtigd voor het onderhoud ervan. Het is industriegebied in ontwikkeling.

41	Klager meldt plaatsing paal trajectcontrole in de buurt van zijn oprit
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Klachtenformulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
42	Klager zegt dat hij ten onrechte een aanmaning kreeg voor het betalen van Algemene Bedrijfsbelasting
Dienst	Financiën
Ontvangst	Digitaal Formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt dat hij ten onrechte een aangetekend schrijven heeft ontvangen voor het betalen van Algemene Bedrijfsbelastingen. Hij geeft aan geen bedrijf te hebben of zelfstandige te zijn. Hij vraagt een rechtzetting en wil kwijtschelding van de belasting.
Antwoord	Nazicht leert dat de aanslag van de algemene bedrijfsbelasting wel degelijk correct is gebeurd. Het belastbaar feit is de registratie in de Kruispuntnbank van Ondernemingen (KBO) en nazicht leert dat de klager nog steeds als actief in de KBO staat. De klager kan retroactief een aanpassing vragen in de KBO. Indien wij deze gegevens ontvangen kan deze vordering (inclusief kosten) geannuleerd worden.
44	Klager meldt geluidsoverlast bij twee evenementen in het Sint-Michielspark en geeft aan dat het terrein niet in goede staat is achtergelaten
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
43	Klager meldt dat haar wagen vuil is na doortocht veegwagen van de gemeente
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal Formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager meldt dat haar wagen, geparkeerd aan de Begoniastraat, vol modder hing nadat de veegwagen van de gemeente op die locatie was geweest. Ze was net met haar wagen naar de carwash geweest en vraagt een tegemoetkoming.
Antwoord	Nazicht leert dat die dag de veegwagen inderdaad is geweest, maar er niet heeft geveegd. Het onkruid is wel geborsteld op dezelfde dag, mogelijk heeft dat de modder op de wagen veroorzaakt. De klager is vergoed voor de carwash.
45	Klager meldt dat een aannemer die in opdracht van de gemeente werken uitvoerde water uit haar waterton heeft gebruikt en haar emmer had meegenomen
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
46	Klager meldt geluidsoverlast aan binnenplein gemeentehuis en vraagt of de politie hier regelmatig kan controleren na 22u.
Dienst	Politie
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding/vraag voor de politie
47	Inwoner meldt een kapotte voet van een verkeerslicht op de Berlaarbaan

Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
48	Klager meldt dat privacy is geschonden bij het bezorgen van een bouwvergunning aan een derde partij
Dienst	Beleidsondersteuning
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Ja
Klacht	De klager heeft gemerkt dat een derde in het bezit is van de bouwvergunning van hun woning en een verklaring tot tussenkomst voor de wegenis- en rioleringswerken. De klager is van mening dat de gemeente deze documenten niet had mogen bezorgen en dat dit een inbreuk is op hun privacy.
Antwoord	In 2022 werd de bouwvergunning waarnaar de klager verwijst opgevraagd in het kader van openbaarheid van bestuur. Deze aanvraag werd onderzocht en de bouwvergunning werd bezorgd aan de aanvrager. In het kader van openbaarheid van bestuur kunnen bouwvergunning bezorgd worden. In die vergunning stond een verklaring tot tussenkomst in de kosten voor de wegenis- en rioleringswerken vermeld. Deze werd eveneens opgevraagd in het kader van openbaarheid van bestuur. Aangezien de verklaring deel uitmaakt van de vergunning is ook deze bezorgd aan de aanvrager. De klacht is ook voorgelegd aan onze externe DPO. Deze heeft bevestigd dat het gemeentebestuur in deze zaak correct heeft gehandeld.
48	Inwoner meldt bladeren van bomen in de Goede Herderlaan en vraagt deze op te kuisen
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
49	Klager meldt resten van takken, bomen en groenafval in een gracht op Veiling Zuid en meldt ook de aanwezigheid van Waterteunisbloem
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding.
50	Inwoner vraagt om de toegekende parkeerplaats voor personen met een handicap in de Zandstraat te heroverwegen
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Nee, dit is een melding
51	Inwoner meldt veel kabel van Fiber en maakt zich ongerust over veiligheid tijdens Lichtstoet.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
52	Inwoner vraagt wanneer in Elzestraat de feestverlichting aangaat, want in Centrum brandt ze al
Dienst	Vrije tijd
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding

53	Persoon klaagt dat KSK Wavria lidgeld niet terugbetaalt wanneer neefje er stop met voetballen
Dienst	/
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, KSK Wavria maakt geen deel uit van de gemeentelijke administratie
54	Persoon klaagt een brief ontvangen te hebben voor persoon die vroeger op dit adres woonde
Dienst	Financiën
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
55	Persoon klaagt over geluidsoverlast door dakinstallatie op Michielsbad
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
56	Persoon klaagt dat Ivarem papier en karton niet opgehaald heeft (klacht ook verstuurd aan Ivarem)
Dienst	/
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, Ivarem is geen gemeentelijke dienst (Ivarem heeft dit opgenomen)
57	Persoon klaagt dat klacht bij Ivarem (zie hierboven) niet het gewenste resultaat oplevert
Dienst	Omgeving
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Neen, Ivarem is geen gemeentelijke dienst
58	Persoon meldt zwerfvuil
Dienst	Uitvoering
Ontvangst	Digitaal formulier
Ontvankelijk	Neen, dit is een melding
59	Klager meldt dat er een parkeerplaats voor mindervaliden voor haar deur komt en hierover geen voorafgaande communicatie of overleg met haar is gebeurd.
Dienst	Openbare werken
Ontvangst	Mail
Ontvankelijk	Ja
Klacht	Klager heeft vernomen dat er een parkeerplaats voor mindervaliden zal aanbracht worden voor haar deur zonder dat ze hiervan op de hoogte werd gesteld. Ze vindt het zorgwekkend dat de gemeente haar vooraf niet informeerde of toestemming vroeg. Ze haalt ook aan dat er vlak naast haar huis al een parking voor mindervaliden is. Klager vraagt om uitleg over het aanvraag- en beslissingsproces voor een parkeerplaats voor mindervaliden. Ze wil ook weten of er alternatieve locaties in de buurt overwogen werden.
Antwoord	De procedure voor de aanvraag wordt toegelicht aan de klager. Het gemeentebestuur volgde de correcte procedure en maakte geen fout.

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	52	18	4.321 Interne meldingen: 2.688 Externe meldingen: 1.653
2024	59	19	3.074 Interne meldingen: 1.260** Externe meldingen: 1.814

* 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.

** medio 2024 werden de interne meldingen geregistreerd in een nieuwe toepassing 3P. Deze aantallen werden nog niet opgenomen in dit overzicht.

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

Verder kan de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar onderzoeken, alsook meldingen van personeelsleden in het kader van de klokkenluidersregeling. Dit onderzoek gebeurt in beide gevallen in tweede lijn. Eerst gebeurt binnen het lokale

bestuur van Sint-Katelijne-Waver een onderzoek volgens de bepalingen van de lokale deontologische codes van de mandatarissen en het personeel. In de overeenkomst wordt eveneens bepaald dat de Vlaamse ombudsman jaarlijks een overzicht van hun tussenkomsten opmaakt en bezorgt aan het lokale bestuur.

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

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

Resultaten samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

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

28	Klager klaagt aan dat de gemeente geen actie onderneemt voor een verkeerd geplaatste stacaravan in de tuin van zijn bureu
Dienst	Omgeving
Bijkomende informatie	De Vlaamse Ombudsman, Erwin Janssens, heeft bij de klachtencoördinator naar een stand van zaken gevraagd in dit dossier.
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

Verslag opgemaakt op 6 januari 2024

KLACHTENREGLEMENT SINT-MARTENS-LATEM

KLACHTENRAPPORT 2024

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. 2024 is het derde 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 verantwoordelijke communicatie en participatie is de **klachtencoördinator**. Bij haar/zijn/hun afwezigheid (of indien de klacht haar/hem/hun 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 2024

In 2024 ontving het lokaal bestuur Sint-Martens-Latem 9 klachten, tegenover 22 klachten in 2023. Dit kan mogelijk verklaard worden doordat veel wegenwerken -die toch wel voor wat klachten zorgden in 2023- in 2024 werden afgerond.

1. Indienwijzen van klachten:

- 1 van de 9 klachten kwam per aangetekende brief.
- 4 van de 9 klachten werden ingediend via het klachtenformulier op de website.
- De klacht over de bibliotheek kwam via een rechtstreekse mail aan de bibliotheek.
- Eén klacht kwam via het centraal onthaal binnen.
- Eén klacht bereikte de klachtencoördinator rechtstreeks via de burgemeester.
- Eén klacht kwam via mail naar een afdelingshoofd bij de klachtencoördinator terecht.

2. Ontvankelijkheid en verdere behandeling

Alle 9 klachten werden ontvankelijk verklaard en dus verder behandeld.

3. Betrokken dienst

- 4 van de 9 klachten hadden betrekking op de dienst grondzaken.
- 1 klacht had betrekking op de bibliotheek.
- 1 klacht hadden betrekking op de bereikbaarheid van de dienst ruimte.
- 1 klacht had betrekking op zowel de dienst burgerzaken als de dienst grondzaken.
- 2 klachten hadden betrekking op het OCMW of Sociaal Huis van de gemeente.

4. Klachten, antwoorden en opvolging

De klachten betreffen:

1. Omheining beschadigd door boom

De klager klaagt over het feit dat een beschadigde boom van het openbaar domein zijn omheining beschadigde. Hij wil dat de schade vergoed wordt en klaagt ook aan dat er op eerdere brieven geen antwoord kwam.

→ De klacht was **deels gegrond**.

Uit intern onderzoek bleek dat onze Verantwoordelijke groen enkele maanden geleden contact had met de tuinaannemer en tevens zoon van de klager betreffende de boom in kwestie. Het was voor onze collega in eerste instantie niet duidelijk dat de brief het perceel aan de overzijde van de straat betrof. Om het een en ander te regelen, werd via de tuinaannemer gevraagd of de klager met de gemeente contact kon opnemen. Deze boodschap heeft de klager initieel niet bereik waarna hij een klacht indiende.

Uiteindelijk werd het hek hersteld, zoals meegedeeld aan de zoon. De kosten voor deze herstelling werden gedragen door de gemeente.

Ook lieten wij de klager weten dat de bomen in de Rode Beukendreef regelmatig, dus ook vorig jaar, gesnoeid worden. Dit om dergelijke schade te vermijden. Bij de volgende snoei, voorzien in het najaar van 2024, werd de betrokken boom dan ook volledig geveld. De boom wordt later nog vervangen door een nieuw exemplaar.

2. Klacht over de begraafplaats en begrafenissen: Gesloten poort en ontbrekende strooiurne bij begrafenissen

De klager was misnoegd dat ten tijde van de begrafenis de poort van het kerkhof niet open was om de stoet toe te laten. De gemeentemedewerker bleek niet bereikbaar. Men zou dan te voet naar de strooiweide gaan met alle bloemenstukken maar ook de strooiurne was onvindbaar

waardoor ook deze optie niet haalbaar was. Om 16 uur is men terug gekomen. De poort was nog steeds gesloten, maar de strooiurne was terecht zodat men alsnog, zij het uren later, de plichtigheid kon afronden.

→ De klacht was **gegrond**.

Het lokaal bestuur schreef de klager aan en betuigde zijn oprechte spijt voor het onfortuinlijke verloop van de begrafenis.

Wij trekken hier als lokaal bestuur lessen uit voor de toekomst. De organisatie van onze begrafeningen wordt herbekeken. Wij zullen deze beter op elkaar afstemmen, zodat de grafmaker steeds aanwezig kan zijn. Ook werd er een overleg ingepland met de grafmakers over de praktische organisatie van de begrafenis, zodat bijvoorbeeld een gesloten poort niet meer voorvalt.

Wij rekenen erop dat het nemen van verschillende maatregelen ervoor zal zorgen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt.

3. Staat van wegen

a. Putten in de Kapitteldreef

De kapitteldreef zit vol met diepe putten, sommigen van wel 10cm diep of meer. Familie van de klager had erdoor een platte band. De klager vraagt dan ook om zo snel mogelijk de nodige actie te ondernemen om de putten in de dreven te vullen.

→ De klacht was **gegrond**.

Het onderhouden en slepen van de Kapitteldreef stond op het moment van de klacht reeds geruime tijd op de planning van onze technische buitendienst. Helaas konden de werken pas later starten wegens de slechte weersomstandigheden. Het heeft immers geen zin om te slepen of te nivelleren als de plassen nog niet zijn weggetrokken. Bij de eerste droge periode ging men zo snel mogelijk met de werken van start. Deze boodschap werd ook aan de klager gebracht.

Daarnaast onderzoekt de dienst de beste manier om de dreven structureel te onderhouden

b. Gevaarlijke situatie in Eikeldreef door werken

Klager klaagt via een rechtstreeks schrijven aan de burgemeester een gevaarlijke situatie in Eikeldreef aan. Door werken Fluvius werd een stuk kasseistrook opengebroken. Dit zorgt voor een gevaarlijke situatie om volgende redenen:

1. Slechte signalisatie van opengebroken stuk

2. Werken zijn ten einde maar put van 30cm ligt nog steeds open – werf werd dus slecht achtergelaten. Verlichting die bedoeld is om put te signaleren ligt op de grond en werd kapot gereden.
3. Daarnaast wordt doorgaand verkeer extra bemoeilijkt door de (privé)haag aan de overkant van de weg die niet voldoende gesnoeid wordt.

Daarnaast komt de klager ook terug op zijn schrijven van 9 juni waarin hij vraagt om éénrichtingsverkeer op te leggen in de Eikeldreef. Met deze suggestie zou volgens hem nog niks gedaan zijn.

→ De klacht was **gegrond**, althans wat de put betreft. Het eenrichtingsverkeer in de Eikeldreef is voorlopig geen noodzaak voor het bestuur.

De klager kreeg een inhoudelijk antwoord op de klacht verstuurd zowel van de burgemeester (opgesteld in samenspraak met de klachtencoördinator) als van de klachtencoördinator zelf. De betrokken dienst, grondzaken volgde de situatie verder op met de aannemer die op zijn beurt de put meteen kwam vullen. De dienst grondzaken schreef ook de eigenaar van de haag in kwestie aan om de haag spoedig te snoeien.

De Eikeldreef is voorlopig nog steeds tweerichtingsverkeer maar die wordt bij elke evaluatie van de mobiliteit en het openbaar domein mee gerevalueerd.

4. Rattenverdelging

Klager zou reeds tweemaal gemeld hebben dat er ratten lopen aan de gracht van Hooglatem, zonder enig gehoor.

→ De klacht was **deels gegrond**.

Er liepen wel degelijk ratten aan de gracht in Hooglatem, zo leerden wij door meldingen van andere bewoners. Daarop kwam RATO vzw, verantwoordelijk voor de rattenverdelging, meteen in de buurt verschillende lokdozen plaatsen. Van de klager in kwestie konden wij echter nergens een melding van hem of zijn adres terugvinden in ons systeem.

Wij vroegen wanneer en via welk kanaal de melding gemaakt werd, zodat wij de medewerkers hierop konden aanspreken. Wij kregen hierop nooit reactie.

5. Opmerkingen nieuwe bibliotheek

Er kwamen enkele opmerkingen binnen over onze nieuwe bibliotheek:

1. De inkom is niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers
2. De voetgangerstrook wordt gebruikt door auto's

3. De twee bovenste planken zouden moeten leeggehaald worden
4. De trapjes zijn gevaarlijk en onbegrijpelijk in een moderne bib
5. Het daglicht stroomt niet goed binnen aan de andere zijde van de boekenrekken
6. De ronde vorm zorgt voor een gebrek aan overzicht
7. De opstelling van de computers is niet praktisch.

➔ De klacht was **deels gegrond**.

Wij hebben nota genomen van de bevindingen van de klager omtrent onze nieuwe bibliotheek. Wij hebben absoluut begrip voor de bezorgdheden en wensen daar zeker gevolg aan te geven. Zowel de inkomdeur als het bijhorende tapijt zijn op onze overlegmomenten ter sprake gekomen. De deur werd geautomatiseerd en na slijtage van het huidige tapijt wordt er voorzien in een kwalitatievere ondergrond.

De voetgangersstrook op de parking zal binnenkort duidelijker afgebakend worden door het plaatsen van paaltjes. Op deze wijze zullen auto's hier niet verkeerdelijk kunnen parkeren.

De ingebruikname van de bovenste rekken werd herbekeken en het zevende schap werd vrijgemaakt. Momenteel staan er opstapjes, waarvan één met een stevige leuning die makkelijk hanteerbaar zijn. Uiteraard moeten we er rekening mee houden dat onze volledige collectie tot zijn recht blijft komen.

Door de collectie te verlagen op de rekken hopen we dat de verlichting ook beter zal gericht zijn.

De PC-ruimtes zijn zeker bedoeld om goed te gebruiken. De inrichting ervan kan mogelijks nog optimaler. We bekijken of de schermen eventueel opgehangen kunnen worden zodat er meer ruimte vrijkomt voor het toetsenbord en het aangenamer werken is.

De klager kreeg al de bovenstaande maatregelen uitgelegd in een inhoudelijk antwoord op de klacht van het diensthoofd Vrije Tijd, verantwoordelijk voor onze bib.

We volgen dit uiteraard verder op door pijnpunten in kaart brengen aan de hand van feedback van bib-bezoekers en klachten. Waar mogelijk worden de nodige oplossingen voorzien.

6. Bereikbaarheid dienst ruimte

De klager probeerde op verschillende manieren contact te nemen met de dienst ruimte, maar kreeg geen antwoord.

➔ De klacht was **gegrond**.

We splitsen de klacht op in twee onderdelen:

In verband met het uitblijven van een antwoord op mail, konden we meedelen dat het voor de diensten in eerste instantie niet zo duidelijk was voor welke dienst de vraag bestemd was. Het werd geïnterpreteerd als een vraag naar bereikbaarheid van de woning (dienst grondzaken) en niet naar een vraag voor goedkeuring van werken (dienst ruimte). Deze analyse bleek foutief en intussen had de klager wel duidelijk antwoord gekregen van de dienst ruimte en heeft de dienst zich verontschuldigd voor deze vergissing.

Anderzijds bevat het schrijven een duidelijke klacht omtrent de bereikbaarheid van de dienst ruimte. Als lokaal bestuur betreuen we deze problemen natuurlijk en doen we ons best om dit te vermijden. De algemeen directeur heeft dit met de teamverantwoordelijke besproken. De dienst ruimte krijgt heel wat vragen te verwerken en behandelt deze het liefst via e-mail. Hierdoor vermijden ze misverstanden en is er geen twijfel mogelijk over wat wel of niet gezegd werd (wat in het verleden wel voor problemen heeft gezorgd). Iets wat de klager ook zelf aankaart in de mail. Bovendien is er voor het beantwoorden van vragen vaak opzoekwerk nodig (waar ligt de woning, welke regels zijn van toepassing ...) en kan er niet heel snel, aan de telefoon, geantwoord worden. Daarnaast is het uiteraard wel de bedoeling dat men een medewerker aan de lijn krijgt die de inwoner in kwestie vriendelijk vraagt om vragen via mail te versturen, zodat deze grondig kunnen beantwoord worden.

We betreuen dat dit hier niet gebeurde en bekeek bij de dienst hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden

Er wordt goed opgevolgd dat de diensten in de toekomst niet alleen bereikbaar zijn, maar dat zij ook vriendelijk te woord worden gestaan of doorverwezen. Klantvriendelijkheid wordt als belangrijk punt opgenomen in het meerjarenplan van 2025-2031.

7. Stopzetten poetsdienst

De poetsdienst binnen onze gemeente werd al midden 2023 afgebouwd. De klager beweert dat men niets heeft ondernomen om haar bejaarde moeder aan een andere dienst te helpen. Mevrouw verwacht een oplossing.

- ➔ De klacht was **deels gegrond**. Het is erg vervelend voor klanten dat een gemeentelijke poetsdienst wordt afgebouwd maar er werd wel degelijk uitvoerig gezorgd voor alternatieven waar niet werd op ingegaan.

Het klopt dat binnen ons bestuur onze poetsdienst wordt afgebouwd. Mevrouw kreeg vanuit onze diensten meerdere alternatieven aangeboden:

1. De dienstencheque onderneming van de gemeente werd afgebouwd. Mevrouw werd hiervan op de hoogte gebracht.
2. Toen de poetshulp van de gemeente nog kwam en er vervanging werd gestuurd, werd deze ook niet altijd binnen gelaten.
3. Er werd een warme overdracht geregeld met Pluriels die iemand langs stuurde bij de moeder van mevrouw. Naar alle begrip sprak die weinig Nederlands/Frans. En was dat niet ok voor mevrouw.
4. Pluriels slaagde erin om iemand anders langs te sturen die zeer acceptabel Nederlands spreekt. Deze poetshulp werd niet binnengelaten.
5. Vanuit het lokaal bestuur stuurden we onze overige poetshulp nog eens langs. Ook daar ondervonden we problemen om binnen gelaten te worden.

Pluriels kon afgelopen zomer terug gecontacteerd worden om een poetshulp te laten langskomen. Zij zijn bereid om te helpen zoeken naar iemand die zo goed mogelijk Nederlands spreekt.

Wij begrijpen dat dit geen eenvoudige situaties zijn voor iemand van 98 jaar maar vragen ook het begrip van de klager om de geboden hulp toch aan te nemen.

Hierna kregen we nooit nog antwoord. We beschouwen deze klacht dan ook als afgehandeld.

8. Slechte opvolging van cliënt door sociaal werker - vraag tot intern onderzoek

De psychologe van een van onze cliënten nam rechtstreeks contact op met het diensthoofd van het Sociaal Huis. Ze dient een klacht in tegen een van de maatschappelijk werkers omwille van de wijze waarop hij haar cliënte bijstaat. Ondanks herhaalde verzoeken om hulp en duidelijke noodsituaties, blijft de hulp volgens mevrouw ontoereikend. Er zouden ernstige gevolgen zijn voor de cliënte en haar gezin.

➔ De klacht was **deels gegrond**.

Er werd een intern onderzoek gestart door het diensthoofd. Daarvan werd de klager op de hoogte gebracht door het diensthoofd en door de klachtencoördinator. Uit het intern onderzoek kwamen volgende bevindingen:

Na gesprekken met de maatschappelijk werker waarin het dossier van de cliënt in kwestie ten gronde werd bekeken werden intern enkele conclusies getrokken:

1. Er werd aan de maatschappelijk werker gevraagd om duidelijk te communiceren, tijdig te reageren en geen beloftes op voorhand te maken.
2. Dat vanuit het OCMW zeker voldoende inspanningen geleverd worden voor deze cliënt en alles reeds wordt gedaan wat binnen de mogelijkheden ligt.

3. Er is een probleem met de woning van mevrouw en daarvan is men er zich bewust dat dit zwaar doorweegt op de cliënt. Het diensthoofd stuurde dan ook nog een mail naar de directeur van de woonmaatschappij om hieromtrent asap actie te ondernemen. Om deze woning echt te herstellen en oplossingen te voorzien moet het OCMW helaas echt doorverwijzen naar de woonmaatschappij. Dit ligt buiten de bevoegdheid.

De klager kreeg dit alles in een inhoudelijk antwoord van het diensthoofd. Er kwam nooit nog een tegenreactie. Na 30 dagen hebben wij dan ook de klacht als afgrond beschouwd.

4. Vlaamse Ombudsdienst

Er werden in 2024 geen klachten ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst voor Sint-Martens-Latem.

III. MELDINGEN 2024

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 2024 werd het formulier 'Beleidsvragen' niet 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 2024 maar een handvol keer 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 2024 – Lokaal bestuur Sint-Truiden

I. Inleiding

Het lokaal bestuur Sint-Truiden beschouwt klachten van burgers als waardevolle signalen om de dienstverlening verder te verbeteren. Door middel van duidelijke procedures voor meldingen en klachten, bieden we de burgers de kans om hun bezorgdheden kenbaar te maken en problemen te laten onderzoeken.

In 2019 werd het huidig klachtenreglement goedgekeurd door de raden. Transparantie en heldere communicatie over dit reglement en de procedures zijn noodzakelijk om het vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur te versterken. Ook in 2019 werd er een lokale ombudsfunctie opgericht, in samenwerking met de Vlaamse ombudsvrouw. Deze samenwerking werd vervolgens in 2022 verlengd en zorgt ervoor dat ook het OCMW, de AGB's en het Zorgbedrijf beroep kunnen doen op deze diensten. Dit biedt burgers de mogelijkheid om terecht te kunnen bij een neutrale bemiddelaar, die niet alleen helpt bij conflicten tussen burgers en het bestuur, maar ook bijdraagt aan een betere dienstverlening.

Om burgers te informeren over hoe zij meldingen of klachten kunnen indienen, hebben we in november 2023 in het stadsmagazine de rubriek 'Vraag van de maand' gewijd aan dit onderwerp. Hierbij werd tevens de rol van de lokale ombudsvrouw toegelicht (zie bijlage 1). In januari 2025 wordt dit opnieuw opgenomen in het magazine, opdat men in het nieuwe jaar opnieuw de weg vindt.

Het Decreet Lokaal bestuur (art. 302 en 303) verplicht ons jaarlijks te rapporteren aan de raden over de afhandeling van het lokaal bestuur. Hieronder volgt een overzicht van het klachtenbeeld voor 2024.

II. Klachtenbeeld 2024

In 2024 werden er 44 klachten geregistreerd. Dit is gelijkaardig aan het aantal van het werkingsjaar 2023 waarin 45 klachten geregistreerd werden. Opvallend is dat er minder klachten werden doorgestuurd door de ombudsvrouw en dat de burger de weg naar het lokaal bestuur zelf beter wist te vinden. 39 klachten werden via de interne procedure behandeld, voor de 5 andere werd de ombudsvrouw ingeschakeld. We beschouwen dit als een positieve evolutie, daar het belangrijk is dat het lokaal bestuur toegankelijk en bereikbaar is voor de burger.

	Totaal aantal klachten	Klachtenprocedure lokaal bestuur	Klachtenprocedure ombudsvrouw
2019	46	38	8
2020	36	23	13
2021	42	25	9
2022	39	27	12
2023	45	31	14
2024	44	39	5

De doorlooptijd van de klachtenprocedure bedroeg gemiddeld 27 dagen. Vijf klachten konden niet binnen de termijn van 45 dagen afgehandeld worden. Deze klachten hadden grondiger onderzoek nodig, dit om te vermijden dat er een onvoldoende onderbouwd en onbevredigend antwoord aan de burger werd bezorgd. Sinds oktober 2024 is er bovendien ingezet op bijkomende capaciteit voor de klachtenbehandeling waardoor een striktere behandeling en opvolging van de openstaande klachten kan opgenomen worden.

In het geval we deze 5 klachten uit de cijfers halen, bedraagt de doorlooptijd gemiddeld 18 dagen. Dat is 6 dagen sneller dan in het werkingsjaar 2023.

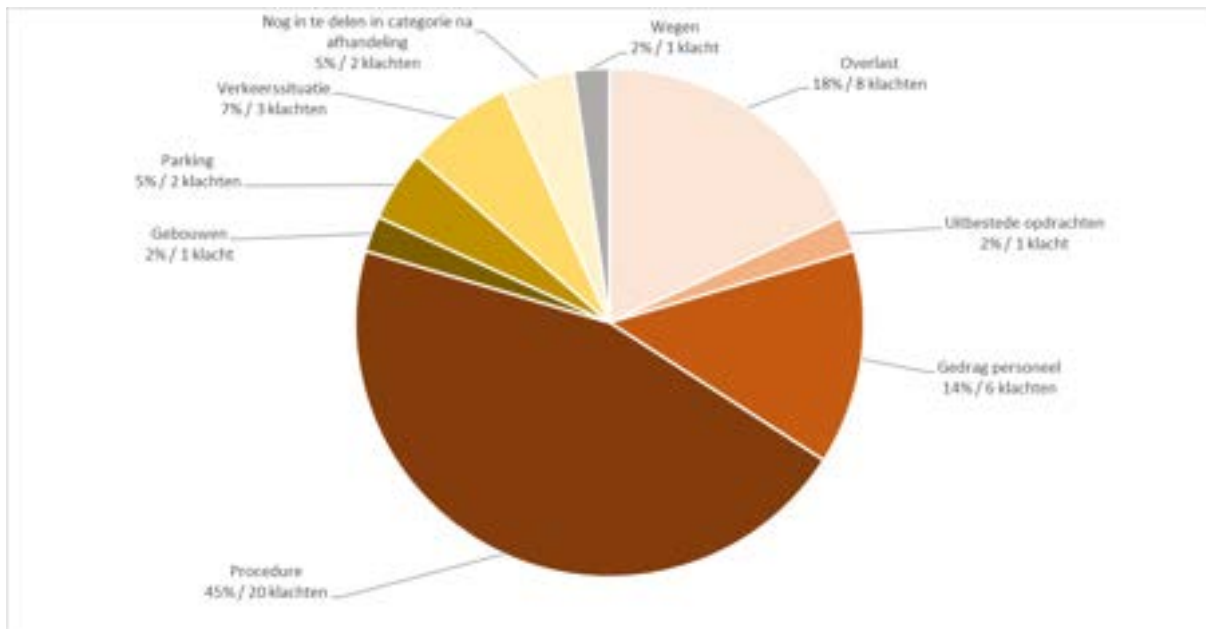
Op het einde van 2024 zijn er 37 interne klachten volledig afgehandeld en staan er nog 2 in onderzoek. De nog openstaande klachten behoren tot het team Mobiliteit en openbaar domein en betreffen verkeerssituaties. Om deze klachten te kunnen afhandelen is het team nog verder op zoek naar objectieve data en mogelijke oplossingen.

III. Klachten: een basis om de dienstverlening te verbeteren

Het lokaal bestuur Sint-Truiden zet in op kwaliteitsmanagement. Aan de hand van de verschillende soorten klachten, gaan we op zoek naar onderliggende problemen of mogelijkheden tot verbetering van onze diensten. Daarom is het belangrijk om de klachten op te delen in verschillende categorieën.

In het jaar 2024 hebben we klachten ontvangen in de volgende categorieën:

- Gedrag personeel
- Procedure
- Gebouwen
- Wegen
- Parking
- Verkeerssituatie
- Uitbestede opdrachten
- Overlast



Figuur 1. Overzicht klachten per categorie

We stellen vast dat het grootste aantal klachten over de procedures (45% of 20 klachten) gaat. Dit wordt gevolgd door klachten over overlast (18% of 8 klachten) en klachten over gedrag personeel (14% of 6 klachten).

Door onderzoek te doen naar de problemen die plaatsvinden binnen de procedures kunnen we ervoor zorgen dat onze dienstverlening aan kwaliteit toeneemt. We benadrukken nogmaals dat we klachten als een waardevol goed beschouwen opdat we bereikbaarder, toegankelijker voor de burgers zijn en kunnen inzetten op verbetering.

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

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

1. Klacht over de dienstverlening – procedures

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

In het jaar 2022 was een groot aantal klachten binnen de categorie procedures gerelateerd aan de opening van de nieuwe frictieloze betalende parkings. In 2023 zette deze trend zich verder, maar kwamen er meer verschillende elementen aan bod, zoals de werking van de app 4411, het digitaal beleid van de parkeermeters, de ontvangst van verschillende boetes door lang interval tussen een eerste overtreding en de ontvangst van de boete.

Hierdoor hebben we ervoor gekozen om in 2024 de klachten over de parkings als een aparte categorie te beschouwen. Op het einde van het jaar blijkt dat deze klachten sterk afgenomen zijn en dat er minder problemen zijn met de frictieloze parkings dan in de twee jaren ervoor.

Wat betreft de klachten over de procedures vertonen deze in 2024 een grotere diversiteit, waardoor een duidelijke lijn moeilijker te trekken is. De meldingen variëren sterk en hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen, zoals bijvoorbeeld:

- De verspreiding van het informatieblad
- De registratie van een huwelijk
- De veiligheidsmaatregelen rond het sinterklaasfeest
- De verhuur van Gazo
- De werking van Bubbelpret
- ...

Door de medewerkers van het lokaal bestuur attent te maken op de klachtenprocedure en het belang hiervan, worden meer meldingen bezorgd aan de klachtenafdeling en bekom je bijgevolg een grotere verscheidenheid. Dit maakt het dan ook mogelijk om op vele vlakken aan kwaliteitsmanagement te doen.

Uit de cijfers blijkt helaas ook nog wel dat sommige burgers bepaalde diensten als onbereikbaar ervaren. Eén van de teams die hierbij in aanraking kwam, is team Omgeving en wonen. Als gevolg van de klacht hebben zij het betrokken proces geëvalueerd en aangepast om te vermijden dat de burger dit in de toekomst nog zou kunnen ervaren.

Het attenderen van de medewerkers gebeurt door een nieuwsbericht op ons intern communicatiekanaal, alsook door een toelichting door de klachtenafdeling aan elk team. Dit staat in het voorjaar op de planning.

Elke klacht wordt grondig onderzocht met als doel het proces te optimaliseren en de dienstverlening te verbeteren. In nauwe samenwerking met de teamcoördinator en de betrokken collega's wordt actief gezocht naar de meest passende oplossing en het juiste antwoord voor de burger. Tijdens dit onderzoek wordt het huidige proces geëvalueerd en worden mogelijke verbeterpunten geïdentificeerd en doorgevoerd. Waar nodig worden medewerkers opnieuw geïnformeerd, of wordt hun kennis opgefrist door geldende regels en richtlijnen te herhalen.

2. Klacht over de dienstverlening – overlast

In 2024 bleek de categorie 'overlast' een significant onderdeel van de klachten te bevatten, namelijk 8.

We hechten er belang aan dat onze burgers zich thuis voelen in onze stad, met toegang tot diverse faciliteiten, mogelijkheden voor leuke uitstappen, en een plek waar ze terechtkunnen met hun vragen en noden. We streven er bovendien naar hinderlijke situaties, waar mogelijk, te voorkomen. Uiteraard is hier een zekere mate van verdraagzaamheid van de burgers zelf noodzakelijk.

Van deze klachten zijn er vier als 'gegrond' beoordeeld, twee als 'ongeground' en twee als 'deels gegrond, deels ongegrond'. In situaties waarin een klacht deels gegrond en deels ongegrond blijkt, is er sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij zowel de burger als het lokaal bestuur een rol speelt.

Een voorbeeld van een deels gegronde, deels ongegronde klacht over overlast is de klacht over de geluidsoverlast in de buurt van het stadspark door de organisatie van verschillende zomeravondactiviteiten. Als lokaal bestuur vinden wij het belangrijk een goed evenwicht na te streven tussen het organiseren van evenementen die bijdragen aan de levendigheid van onze stad en het respecteren van de behoeften van de buurtbewoners.

Het lokaal bestuur heeft hierin verschillende maatregelen genomen door een gesprek aan te gaan met de organisatoren, het uitvoeren van geluidsmetingen in samenwerking met de lokale politie Sint-Truiden – Gingelom -

Nieuwerkerken en het beperken van het aantal late activiteiten met muziek. Ook wordt er voor mogelijke activiteiten in 2025 overgegaan tot strengere vergunningsvoorwaarden qua geluidsvolume.

3. Klacht over de 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 in individuele situaties toch een onheuse behandeling kunnen ervaren (bijv. een onvriendelijke behandeling door een medewerker aan een loket, een volgens de burger niet-correcte behandeling door een maatschappelijk werker, onzorgvuldig gedrag kinderbegeleider, het gevoel dat er niet integer is omgegaan met een bepaalde aanvraag, ...).

In werkingsjaar 2024 zijn er zes klachten gerelateerd aan deze categorie, waarvan twee klachten als 'ongegrond' worden beschouwd, drie als 'deels gegrond, deels ongegrond' en één als 'gegrond'. Dit is een zeer beperkt percentage op de duizenden handelingen van de medewerkers van het lokaal bestuur. Toch nemen we elke klacht serieus.

Deze situaties worden steeds onderzocht en, indien gegrond, wordt de medewerker op zijn gedrag aangesproken. Dit wordt opgenomen tijdens een functioneringsgesprek en geregistreerd in het personeelsdossier, dit om het belang van klantvriendelijkheid en klantgerichtheid te benadrukken. Deze werkwijze is sinds vorig jaar in voege.

Uiteraard zijn er ook situaties waarin een klacht ongegrond blijkt te zijn. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een burger boos is omdat hij niet het gewenste antwoord ontvangt. Het is belangrijk te beseffen dat dit antwoord niet door de medewerker wordt bepaald, maar voortkomt uit richtlijnen, processen of besluiten van hogere instanties. Hoewel het soms begrijpelijk is dat dit bij de burger frustratie oproept, is het onterecht wanneer die ontevredenheid zich richt op de medewerker. Voor de burger is dit dan de enige manier om een gevoel van onmacht te uiten. In dergelijke gevallen streven wij ernaar om met begrip en geduld uit te leggen waarom bepaalde beslissingen zijn genomen. Door transparantie en uitleg hopen we het vertrouwen van de burger te behouden.

IV. Rol van het klantencontactcenter en het burgermeldsysteem

In 2024 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

We merken op dat meer en meer burgers de weg vinden naar het lokaal bestuur wanneer ze ontevreden zijn over iets. Dit biedt ons de mogelijkheid om problemen vroegtijdig te signaleren, te analyseren en te zoeken naar passende oplossingen. Het geeft ons de kans om niet enkel alleenstaande zaken aan te pakken, maar ook effectief positieve veranderingen te realiseren.

Ook onze medewerkers erkennen dat een klacht niet als een persoonlijke aanval moet worden beschouwd, maar juist als een waardevolle kans om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Een toename in het aantal klachten is in feite een positieve ontwikkeling, omdat het ons een beter inzicht geeft in de aandachtspunten en behoeften van de burger.

Wellicht waren er in het verleden evenveel of zelfs meer klachten, maar bereikten deze ons destijds niet. Tegenwoordig zien we elke klacht, hoe groot of klein ook, als een waardevol signaal. Het hoeft geen zwaarwegend probleem te zijn om serieus genomen te worden, elke klacht biedt ons een kans om te leren en te groeien.

In 2025 zullen wij de sensibilisering rond de klachtenprocedure dan ook verder zetten.

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



LEVENSKWALITEIT | 27



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/jets-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 hierna 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 klachtcoördinator 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 Truiense 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

1. Een voorbeeld van een antwoord op een ongegronde klacht

Contactpersoon
Kathleen Bergoets

E-mail
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum
6 december 2024

Ons kenmerk
ORG/KL-INT-24.54

Telefoon
011-70 14 53

Uw klacht betreffende 'Retributie Sportpark'

Geachte meneer,

We hebben uw schrijven omtrent de retributiebon van het sportpark goed ontvangen.
U vroeg om meer informatie over de werking van deze parking. Graag lichten we dit voor u toe:

De parking van het Sportpark werkt op basis van nummerplaatherkenning en is frictieloos, wat betekent dat er geen slagbomen aanwezig zijn. Bij het betreden van de parking wordt dit vermeld op een groot informatiebord bij de ingang, evenals bij de uitgang van het gebouw en ter hoogte van de trappen richting de parking.

Wanneer de parking zonder betaling wordt verlaten, wordt er automatisch een retributie van €22,10 aangerekend.

We begrijpen dat dit voor u niet voldoende duidelijk was. We zullen bekijken of er aanvullende maatregelen mogelijk zijn om de informatie over het parkeersysteem nog zichtbaarder te maken.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en bedanken u voor uw feedback.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets
algemeen directeur

Mocht u niet tevreden zijn met dit antwoord dan kan u zich wenden tot Myriam Parys, de ombudsvrouw van de stad Sint-Truiden. Zij 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 Myriam Parys bereiken per e-mail: lokalekamer@vlaamseombudsdienst.be of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst.

2. Een voorbeeld van een antwoord op een deels gegronde, deels ongegronde klacht

Contactpersoon
Kathleen Bergoets

E-mail
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum
2 augustus 2024

Ons kenmerk
ORG/KL-INT-24.28

Telefoon
011-70 14 53

Uw klacht betreffende de ervaren geluidsoverlast in de buurt van het stadspark

Geachte

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het uiten van uw bezorgdheid met betrekking tot de evenementen in de buurt van het Stadspark. We begrijpen dat deze evenementen invloed kunnen hebben op de rust en het welzijn van de omwonenden, en we waarderen uw feedback hieromtrent.

Als stadsbestuur streven wij ernaar om een evenwicht te vinden tussen het organiseren van evenementen die bijdragen aan de levendigheid van onze stad en het respecteren van de behoeften van de buurtbewoners. We proberen de evenementen zo goed mogelijk te spreiden over het grondgebied, en de jaarlijkse evenementen zoals Parkies, het SMAAK Foodtruckfestival en Fiesta Tropical hebben wij bewust gepland met einduren die zo goed mogelijk rekening houden met de buurt: respectievelijk 22u30 en 20u00.

Wat betreft de zomerpop-upbar Vrijstaat A, erkennen we dat dit evenement, dat dit jaar plaatsvond in de oude schoollokalen van het Technicum, voor meer geluidsoverlast heeft gezorgd vanwege de 10 muziekavonden die tot 00u30 duurden. We hebben in samenspraak met de organisatie geluidsmetingen laten uitvoeren en bijgestuurd waar mogelijk om de overlast te beperken. Hoewel dit niet volledig kon voorkomen dat er overlast was, hebben we ervoor gezorgd dat de geluidshinder binnenshuis tot het wettelijke minimum beperkt bleef. We willen ook benadrukken dat deze zomerpop-up jaarlijks op een andere locatie plaatsvindt; vorig jaar was dit bijvoorbeeld in de buurt van het Oud-Atheneum, Zoutstraat.

We zijn ons bewust van de uitdagingen die dit met zich meebrengt voor de buurtbewoners, en daarom blijven we in gesprek met organisatoren om toekomstige evenementen nog beter af te stemmen op de omgeving. Daarnaast zoeken we ook actief naar andere locaties om de impact op specifieke buurten te verminderen.

Tot slot willen we benadrukken dat we als lokaal bestuur proberen een middenweg te vinden tussen het welzijn van de buurtbewoners en het aanbieden van evenementen die onze jeugd en andere inwoners de kans geven om in hun eigen stad te genieten van activiteiten. We staan uiteraard open voor verdere dialoog en zijn bereid om uw suggesties en zorgen mee te nemen naar het plannen van toekomstige evenementen.

Graag informeren wij u via een bewonersbrief tijdig over de kalender voor zomer 2025, zodat u op de hoogte bent van de geplande evenementen.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets
algemeen directeur

3. Voorbeelden van een antwoord op een gegronde klacht

Contactpersoon
Kathleen Bergoets

E-mail
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum
9 juli 2024

Ons kenmerk
ORG/KL-INT-24.26

Telefoon
011-70 14 53

Uw klacht betreffende vandalisme in de Nina-sporthal (LAGO)

Geachte

We hebben uw klacht in goede orde ontvangen. Team Sport en Jeugd contacteerde centrummanager Bert Thys van het Lago-sportcomplex in verband met uw bezorgdheid en de vastgestelde schade. De verantwoordelijken bij Lago geven aan dat er de afgelopen weken problemen met hangjongeren zijn opgetreden. Zo bevonden zij zich op niet-toegelaten plekken in het gebouw. In de tussentijd heeft men actie genomen door het sleutelbeheer van de sporthal aan te passen waardoor de deuren van de sporthal steeds gesloten blijven op momenten dat er geen bezetting is. Ook de buitendeuren van de sportingang blijven de komende maanden op slot zodat er een beter zicht hebben is op wie het gebouw binnenkomt. Er is bijkomend ook een overleg gepland met de korpschef van de lokale politie Sint-Truiden-Gingelom-Nieuwerkerken en team Preventie en Handhaving om verdere afspraken te maken over de aanpak van de overlast.

We wensen u nog te bedanken om contact te nemen en hopen dat bovenstaande toelichting aangeeft dat we aan de slag gaan met uw bezorgdheid en de gemelde overlast.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets
algemeen directeur

Contactpersoon
Kathleen Bergoets

E-mail
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum
donderdag 19 december 2024

Ons kenmerk
ORG/KL-INT-24.53

Telefoon
011-70 14 53

Uw klacht betreffende 'Voertuig blokkeert de stoep in de stad'

Geachte,

Bedankt voor uw melding over het voertuig dat de stoep blokkeerde.

Na onderzoek hebben we vastgesteld dat het voertuig toebehoort aan het team Technisch Beheer en Uitvoering. Dit team is verantwoordelijk voor het onderhoud van het openbaar domein en maakt gebruik van voertuigen die zijn uitgerust met het nodige materiaal. Onze medewerkers zijn doorgaans actief in de directe omgeving van deze voertuigen om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren.

Het parkeren van deze voertuigen mag uiteraard geen risico voor de veiligheid van de burgers betekenen. Het is dan ook belangrijk dat de medewerkers het voertuig correct parkeren.

We hebben dit bijgevolg opgenomen met de betrokken medewerker en zullen er zorg voor dragen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt.

We verontschuldigen ons voor het ongemak dat dit met zich meebracht en danken u voor uw begrip en het melden van dit probleem, zodat we de kans kregen dit op te lossen.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets
algemeen directeur

WERVIK - RAPPORTERING AAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST - 2024

Algemeen

Tot op heden is het klachtenregister nog niet gedigitaliseerd. Het (manuele) register wordt nu via een excelbestand bijgehouden zodat alles toch vlot kan geconsulteerd worden door de collega's.

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

De workflow die werd gevolgd was tijdrovend en archaïsch en het beoogde doel, een goede en vlotte behandeling van de dossiers naar de melders toe, werd niet altijd bereikt.

Eind 2024 werd door de algemeen directeur, Annemie Vos, een nieuwe en eenvoudiger opvolging voorgesteld. Deze workflow werd door de gemeenteraad en OCMW-raad op 22 oktober 2024 goedgekeurd.

De nieuwe werkwijze en opvolging gingen van start op 1 januari 2025. De nieuwe visie streeft vooral naar een open en responsieve organisatie die actief luistert naar de feedback van haar burgers. De klachten worden gezien als kansen voor verbetering en groei. Het hoofddoel is om een cultuur van transparantie, verantwoordelijkheid en continue verbetering te bevorderen.

Dialoog en verbinding staan hierin centraal. Verbinding naar de burger toe en verbinding binnen de organisatie .

Hoewel het oude reglement nog gevolgd werd tot 31 december 2024, werd er al verbindend gewerkt met de technische dienst. Het overgrote deel van de klachten is voor de technische dienst en vaak komen dezelfde topics aan bod.

Tweewekelijks werd er samen gezeten om de lopende en te verwachten klachten te bespreken en te bekijken hoe de problematieken konden aangepakt worden. Deze constructieve samenwerking heeft zeker zijn vruchten afgeworpen.

Tijdens de gemeenteraadszitting van 28 maart 2023 werd de overeenkomst afgesloten voor de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst. Deze samenwerking kost 0.05 € per inwoner. De samenwerking wordt als zeer positief ervaren.

Rapportering gebeurt aan:

- Managementteam
- College van burgemeester en schepenen en vast bureau
- Vlaamse Ombudsdienst

Momenteel is er geen rapportage meer aan de gemeente- en ocmw-raad, maar het nieuw reglement voorziet dat de algemeen directeur jaarlijks verslag zal uitbrengen aan de raden.

Burgersignalen

Meldingen

Meldingen worden via het programma topdesk verwerkt. Deze worden geregistreerd vanuit de brieven, mail of het digitaal meldloket. De melder ontvangt een ontvangstbericht met vermelding van het dossiernummer.

De bevoegde diensten houden de melder op de hoogte van de voortgang van het dossier of sturen de melding voor verdere opvolging door naar de bevoegde instanties.

Klachtenmanagement

In 2024 werden de signalen vooral digitaal ingediend. Van de 106 meldingen waren er 77 via e-loket en 27 via mail. Verder was er nog 1 mondelinge klacht en 1 klacht per brief. De burger heeft dus duidelijk de weg van het digitaal melden gevonden. Dit wordt dan ook verder aangemoedigd.

Wat we wel vaststellen is dat de burger het nog steeds moeilijk heeft met het verschil tussen een melding en een klacht. Soms komen er meldingen binnen via het e-klachtenloket en anderzijds dan effectieve klachten via het e-meldingsloket.

Ook de medewerkers van de dienst onthaal geven signalen door aan de dienst bestuursadministratie wanneer de burgers problemen komen melden aan de balie. Dit wordt dan niet als klacht ingeschreven, maar het wordt wel meegedeeld aan de betrokken dienst(en).

In het begin van het jaar 2024 waren er nog 5 meldingen over het toen recent aangepaste reservatiesysteem voor de kinderopvang. De teamcoach van de kinderopvang heeft na evaluatie en aanbevelingen de wijze van reserveren aangepast. Het probleem is niet 'de reservatie' op zich, maar het tekort aan opvangplaatsen. Hiervoor werd er naar een oplossing gezocht én gevonden, dit in samenwerking met de scholen.

De meeste signalen gaan over de slechte toestand van het wegdek in bepaalde straten en de gebrekkige toestand van een aantal voetpaden. De dienst openbaar domein legt dan een lijst aan met de volgorde van de meest dringende herstellingen. Daarna wordt deze aan het beleid voorgelegd om te bepalen wat er uitgevoerd moet worden. Hierdoor blijft de effectieve uitvoering van de herstellingen soms lang op zich wachten.

Op de tweede plaats zijn er veel meldingen gemaakt over de diverse problemen bij de aanleg van de Fiberkabel. Dit over zowel de uitvoering, de communicatie, stiptheid, enz... over de werken. De teamcoach van de dienst openbaar domein ging en gaat nog steeds wekelijks in gesprek met zowel de opdrachtgever als de uitvoerder om zoveel mogelijk de problemen te voorkomen.

Op de derde plaats zijn er nog steeds veel meldingen over de mobiliteit. Vaak gaat het over parkeerboetes en inname openbaar domein. De opmerkingen, die niet altijd onder klachten vallen, worden wel doorgegeven aan de dienst mobiliteit. Dit jaar was er op sociale media, via het meldingen- en klachtenloket alsook via mail nogal wat ophef over de aanleg van verkeersremmers in de wijk Esdoorn- en Bourgondiëstraat. Nadat de betrokken burgers gehoord werden, werden er uiteindelijk minder hinderlijke verkeersremmers aangelegd.

Door de slechte weersomstandigheden kon het groenonderhoud niet altijd tijdig en naar behoren worden uitgevoerd. Dit zorgde voor een verhoogd aantal meldingen over het groenonderhoud. Deze problemen werden opgelost zodra de toestand het toeliet.

Omdat de meeste signalen voortvloeien uit de werking van de dienst openbaar domein werd er in de loop van het jaar beslist om tweewekelijks samen te zitten om de ingediende meldingen – oplossingen te bespreken. Van de gelegenheid werd ook gebruik gemaakt om de te verwachten problemen te bespreken. Vanuit de technische dienst werd er ook meer ingezet op preventieve communicatie, dit om de burger vooraf te informeren over de te verwachten hinder of problemen.

Proactieve werking

1. Waarheen

De stadskrant Waarheen verschijnt elf maal per jaar op papier en digitaal. De papierversie wordt telkens op het einde van de voorgaande maand via de post bezorgd bij de burgers.

Doorheen het jaar werd er doorlopend aandacht besteed aan de Fiberwerken. Ook de tips en tricks van Mirom worden regelmatig herhaald. Tijdens het verkiezingsjaar werd ook veel aandacht besteed aan info hierover. Er werd ook een FAQ-bladzijde voorzien, op die manier werden de burgers voldoende geïnformeerd.

Hoewel de berichtgeving over de evenementen, culturele en sportieve activiteiten een zeer belangrijk item blijft binnen de Waarheen, werd daarnaast beslist om toch ook meer aandacht te besteden aan een aantal projecten/beleidsinfo.

- Het jaarverslag werd in cijfers, met de nodige uitleg, opgenomen in de Waarheen van februari.
- Over het nieuwbouwproject Oosthove en het woonproject 'jongensschool Geluwe' zijn er een aantal artikels verschenen.
- Het gemengd bedrijventerrein Menen-Wervik kwam aan bod onder de rubriek 'economie'.
- Omdat er veel wegenwerken op de planning stonden, werd in de Waarheen van april hiervan een oplijsting gemaakt.
- Na voldoende burgerparticipatie werd de definitieve aanleg van de fietszones voorgesteld in de Waarheen van mei.
- Verder werd er ook aandacht besteed aan de digimaten, de vervallen concessies op de begraafplaatsen, wat te doen bij rattenoverlast,
- De nieuwe wijkinspecteurs werden voorgesteld in de stadskrant.

2. Website

Er werd in samenwerking met Leiedal intensief verder gewerkt aan de opschoning en toegankelijkheid van de website.

Na de lokale verkiezingen werd het bestuursgedeelte beter gestructureerd.

Via de website wordt ook vlot gecommuniceerd over projecten en werken waar er kort op de bal moet gespeeld worden. De website wordt bij de burger gezien als een bron van 'snelle' informatie.

3. Sociale Media

De sociale media werden nog intensiever benut door de dienst communicatie.

Alle kanalen worden gretig gebruikt en het aantal leden neemt steeds toe. Deze nieuwe media worden wel nog niet gebruikt als bron van burgersignalen. Wel is het zo dat de beheerders ervan aan de dienst bestuursadministratie melden indien een aantal 'signalen' veelvuldig terugkomen.

Naast facebook, instagram, Linked In en You Tube wordt er voor de burgerparticipatie gebruik gemaakt van '8940 spreekt?' een onderdeel van het platform Go Vocal (voormalig CitizenLab). Hierin wordt er vanaf de opstart van een project aan de burgers de kans gegeven om te participeren.

Bij de opstart van projecten worden er ook infomomenten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten krijgen de aanwezigen de kans om hun inbreng en feedback te geven.

4. De nieuwsbrief

Er worden ook nieuwsbrieven uitgestuurd naar burgers die zich hierop willen abonneren:

- Een algemene nieuwsbrief (wekelijks op woensdag)
- Nieuwsbrief van vrije tijd (maandelijks)
- Nieuwsbrief van de brugfiguren aan scholen (2-maandelijks)
- Nieuwsbrief van de dienst toerisme (tijdens het hoogseizoen)
- Nieuwsbrief met zomerpromotie (tijdens het zomerverlof)
- Nieuwsbrief voor de vrijwilligers van 'proper Wervik' (wanneer nodig)

In diverse openbare gebouwen werden Zebrix-schermen opgehangen waarop informatie geplaatst wordt.

In 2024 werd hier meer op ingezet.

Nieuw klachtenreglement

Op 22 oktober 2024 werd door de gemeenteraad een nieuw reglement van klachtenbehandeling van het lokaal bestuur Wervik goedgekeurd.

De vorige klachtenbehandelingsprocedure verliep zeer arbeidsintensief en leidde niet altijd tot bevredigende resultaten.

Het reglement was bijzonder uitgebreid omdat de beoordeling en gegrondheid omstandig moesten geargumenteed worden. De burger maakt ook zelden onderscheid tussen meldingen en klachten. Meestal gaat het niet over een klacht, maar over een melding.

Er werd in het oud reglement ook weinig ruimte gelaten voor dialoog tussen de diverse partijen.

1. Visie nieuw reglement

Binnen het lokaal bestuur Wervik streeft men naar een open en responsieve organisatie die actief luistert naar de feedback van de burgers. Een klacht moet een kans tot verbetering en groei zijn voor de organisatie.

De verbinding met de burger wordt bereikt via dialoog. Workflows moeten constant verbeterd worden en er wordt gestreefd naar een transparante communicatie met iedereen.

De algemeen directeur duidt een klachtencoördinator aan. Deze zorgt voor een goede wisselwerking met de algemeen directeur en de medewerkers binnen de organisatie. De coördinator ziet er ook op toe dat de procedure correct gevolgd wordt. Er wordt gestreefd naar neutraliteit en onafhankelijkheid

2. Doel

- Verbeteren van de dienstverlening door middel van een systematische klachtenanalyse.
- Het verhogen van de burgers tevredenheid door snelle en effectieve klachtenbehandeling.
- Bevorderen van transparantie en verantwoording binnen het lokaal bestuur.
- Leren uit klachten om toekomstige problemen te voorkomen en processen te optimaliseren.

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van het lokaal bestuur Wervik, of dienstverlening van leveranciers die optreden namens het lokaal bestuur. Dit kan het

volgende zijn : foutief of gebrekkig verrichten van handelingen, niet of laattijdig uitvoeren van een handeling.

Ook meldingen over onvriendelijk of onbeleefd gedrag van de medewerkers kunnen leiden tot een behandeling als klacht.

Meldingen, beleidsklachten, beleidssuggesties, vragen om informatie, administratieve beroepen, bezwaarschriften en verzoekschriften worden niet als klacht gezien.

Tweedelijnsklachten worden door het lokaal bestuur doorgestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst (volgens de beslissing van de gemeenteraad van 30 juni 2020)

3. Procedure

De procedure werd in die zin volledig aangepast.

- Manier van indienen van klachten wordt open getrokken, de klacht moet voorzien zijn van de naam, het adres en de contactgegevens van de indiener of zijn gemandateerde.
- Er wordt ook een luik voorzien over de opvang van ontevreden klanten door personeel. De medewerker analyseert of het daadwerkelijk een klacht is. Gaat verder met luisteren, erkennen en oplossen. Voorkomt verdere escalatie van de klacht en geeft indien mogelijk een oplossing. Korte neerslag wordt doorgegeven aan de coördinator. De medewerker geeft verder uitleg over de verdere behandeling van de klacht en laat het document ondertekenen.
- Er wordt geoordeeld over de ontvankelijkheid en binnen de 5 werkdagen krijgt de indiener een ontvangstbevestiging met informatie (procedure en verwachte behandeltijd). Het reglement omschrijft welke klachten niet ontvankelijk zijn en motiveert dit ook duidelijk. Bij voorkeur wordt er eerst telefonisch contact opgenomen. (eventueel vermelden van de juiste procedure of bevoegde instantie)
- De klacht wordt binnen 45 dagen na ontvangst afgehandeld. Indien er meer tijd nodig is, wordt dit gemeld met uitleg over de oorzaak. De coördinator onderzoekt en bespreekt met alle partijen in een open dialoog. Een klacht kan gegrond, deels gegrond of ongegrond zijn. Het kan ook gecatalogeerd worden als een terechte opmerking of zonder oordeel.
- De beslissing wordt aan de indiener meegedeeld, inclusief de genomen maatregelen en eventuele vervolgstappen.
- Ook de mogelijkheid om tweedelijns klachtenbehandeling door te geven aan de Vlaamse Ombudsdienst wordt meegedeeld aan de indiener.

4. Rapportering

De workflow van de klachten wordt digitaal bijgehouden via een excel-bestand. Van hieruit wordt er gerapporteerd.

- Algemeen directeur (of klachtencoördinator) brengt jaarlijks verslag uit aan de gemeente- en OCMW-raad over:
 - o Aantal ontvangen klachten en de aard ervan.
 - o Het aantal en de aard van de klachten, die een duidelijke melding waren en zo ook verder werden behandeld.
 - o De doorlooptijd.
 - o Trends en structurele problemen.
- Een jaarlijkse evaluatie van het klachtenbehandelingsproces wordt uitgevoerd:
 - o Om de effectiviteit van de klachtenbehandeling te beoordelen
 - o Verbeterpunten te identificeren

- Beleid en procedures waar nodig aan te passen.

Dit nieuw reglement trad in werking op 1 januari 2025.

Rapportering 2024

Er werden 106 geregistreerde klachten ingediend. 1 daarvan werd mondeling doorgegeven en 1 werd per brief ingediend. Er werden dus 104 documenten elektronisch ingediend (via e-loket of mail)

Er werden 20% meer klachten geregistreerd dan vorig jaar. De stijging is vooral te wijten aan de werken die uitgevoerd werden in het kader van het Fiberproject (talrijke straten verspreid over het ganse grondgebied) en de aanleg van verkeersremmers in de wijk Esdoorn- en Bourgondiëstraat. De inwoners van deze wijk hebben massaal gebruik gemaakt van de digitale mogelijkheden om klachten/meldingen in te dienen, dit wellicht na onderlinge afspraak.

We stellen wel vast dat er een zeer grote daling is in de hoeveelheid ontvankelijke klachten ten opzichte van de vorige jaren. Slechts 13 meldingen voldeden aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden van een klacht, dit ten gevolge van een versoepeling van de toepassing van het klachtenreglement.

Het grootste deel van de e-loket-klachten zijn uiteindelijk meldingen, die werden geregistreerd via het Topdesk-programma. Diverse klachten handelen over het gevoerde beleid binnen de stad, een klein deel is dan weer bestemd voor andere instanties, los van het stadsbestuur.

Van de 13 ontvankelijke klachten waren er 7 ongegrond.

1 klacht was gegrond, maar werd onmiddellijk gecorrigeerd. De melder gaf op vrijdagavond aan dat er verkeerde verkeerssignalisatie werd voorzien voor wegenwerken. Dit werd door de technische dienst onmiddellijk opgelost.

In totaal waren er 5 klachten gegrond:

- Er werd gemeld dat er foto's van kinderen in de kinderopvang onterecht werden doorgestuurd naar de vader. Het was inderdaad zo dat de stagiaire een selfie van haar en het betreffende kind had doorgestuurd naar een kennis. Zij werd hierop aangesproken. De stagiaire had geen kwade bedoelingen. De coördinator heeft wel heel duidelijk gemaakt dat dit in geen enkel geval te verantwoorden is en er een schending van de privacy is.
- Bij een gelijktijdige aanvraag van een nieuwe E-id en rijbewijs werd per ongeluk de foto van de oude E-id overgenomen op het nieuw rijbewijs. Er werd door de dienst burgerzaken een nieuw rijbewijs aangevraagd met de juiste foto op. Dit werd ook bekostigd door de stad Wervik.
- Een burger had inname openbaar domein aangevraagd voor de heraanleg van hun tuin. Toen de aannemer op het bewuste uur aankwam kon hij de werken niet uitvoeren omdat er drie stadsvoertuigen geparkeerd stonden in de aangevraagde zone. De wagens werden zo spoedig mogelijk verplaatst. De stad heeft een financiële tegemoetkoming voorzien voor het ongemak en de betreffende personeelsleden werden aangesproken over dit voorval.
- Een medewerker van het Rode Kruis meldde dat de affiches voor de bloedgifte in Wervik niet tijdig geafficheerd werden. Bij navraag bleek dat de affiches voor de bloedcollecte in Geluwe sterk geleken op deze voor Wervik. En deze voor Wervik werden ook in Geluwe uitgehangen en niet in Wervik. De nieuwe medewerker die hiervoor verantwoordelijk was werd hierop aangesproken en de affiches werden op de juiste plaatsen uitgehangen.

- Er werd melding gemaakt dat er nog geen antwoord was gekomen op de vraag om een struik op het openbaar domein te snoeien. Op de melding die gemaakt werd, werd een standaard mail uitgestuurd met de vermelding van de opname in het register, maar er werd verder niet meer op gereageerd. De technische dienst werd gevraagd om gerichter antwoord te geven op aanvragen of meldingen. Het programma topdesk zal aangepast worden.

Vooraf voor de technische dienst, die ook de meeste klachten of meldingen binnen krijgt, was het niet zo evident om binnen de maximum doorlooptijden van de klachten tot resultaten te komen. In samenspraak met de algemeen directeur werd beslist om tweewekelijks samen te zitten met de betrokken medewerkers, coördinator en teamcoach om deze te bespreken. We stellen vast dat dit zorgt voor een vlottere verwerking van de klachten. Tijdens deze vergaderingen worden ook de proactieve acties besproken en geëvalueerd.

Samenwerking en klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst

Begin 2024 werd vanuit de Vlaamse Ombudsdienst de vraag gesteld over eventuele vragen, opmerkingen, enz... die wij zouden ontvangen hebben over het nieuwe vervoersplan van De Lijn. Dit werd verder afgehandeld door de dienst mobiliteit. Dit gebeurde in het kader van de eerstelijnsbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst.

Er werden geen tweedelijnsklachten ingediend over de stad Wervik bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst blijft vlot verlopen en de samenwerking wordt ook in 2025 verdergezet.

Klachten ingediend bij het Agentschap Algemeen Bestuur

Er werden dit jaar geen klachten ingediend bij het Agentschap Algemeen Bestuur.

WERKPUNTEN

Alles wordt ingezet om het werkproces aan te passen aan het nieuwe klachtenreglement.

De werkwijze zal ook geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd worden.



LOKAAL BEMIDDELINGSBOEK BURGERMELDINGEN EN -KLACHTEN

LOKAAL BESTUUR WETTEREN - 2024

Introductie

Lokaal Bestuur Wetteren bewandelde medio 2022 op het vlak van het klachtenmanagement een nieuw pad. De twee daaropvolgende werkjaren wordt de vlotte samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst succesvol verder gezet.

Het hernieuwde klachtenreglement en de handige behandelingstool voor de verwerking van burgermeldingen en -klachten 'TOPdesk' zorgen ook in werkjaar 2024 voor een kwaliteitsvolle verwerkingsflow.

De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst blijft onze bijzondere appreciatie en dankbaarheid wegdragen. Het is een enorme meerwaarde voor onze werking dat de burger een neutrale tweede mening en tevens bemiddeling

kan vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het is voor ons als lokaal bestuur even belangrijk dat ook wij bij hen terecht kunnen met algemene én specifieke vragen als ondersteuning in onze communicatie naar de burger toe.

Het gebruik van TOPdesk zorgt sinds 2,5 jaar voor een handige en transparante werktuul waarbij de melder automatisch een mail met een ticketnummer ontvangt, de uitvoerende gemeentelijke teams 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.

Naast de dagdagelijkse werking zijn procesbewaking en interne kwaliteitscontrole 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. Het klachtenreglement, een stap-voor-staphandleiding over het gebruik van TOPdesk en een naslagwerk met tips en tricks zijn raadpleegbaar voor alle teams op een gemeenschappelijk platform. Oprissingsessies worden blijvend georganiseerd en elke nieuwe TOPdesk-behandelaar kan genieten van een uitgebreide één-op-éénopleiding.

Ons verhaal met een knipoog naar de muziek: ‘call-and-response’

Via welke kanalen gaan we preventief te werk?

Eigen communicatiekanalen: Algemene informatie verspreiden we tijdig en helder bij de burger, over alles wat er reilt en zeilt in onze gemeente via de gemeentelijke website, de gemeentelijke pagina's op Facebook, Instagram, Twitter en de papieren nieuwsbrief, die 2-wekelijks in alle Wetterse brievenbussen valt. Specifieke informatie verspreiden we op tijd en stond binnen een bepaalde wijk aan de hand van flyers, folders of bewonersbrieven die in bepaalde straten bedeed worden. Bijvoorbeeld naar aanleiding van de wintermarkt, het carnaval, de kermis en de kermiskoers laten we via onze reguliere kanalen weten welke straten afgesloten zullen zijn en waar je niet zal kunnen parkeren.

Lokale pers: Via persberichten en persmomenten krijgt de burger nieuws over onze activiteiten, projecten en dienstverlening.

Sociale media: Wij pikken op wat er leeft bij de inwoners en welke pijnpunten er spelen. We brengen de betrokken teams hiervan op de hoogte zodat wij via onze kanalen correct kunnen terugkoppelen.

Facebook: Vragen die de burger via de Facebookpagina van de gemeente Wetteren stelt, worden beantwoord door Team Communicatie. Wanneer het strikt genomen over een melding of een klacht gaat, verwijzen zij naar het digitale Meldpunt met een woordje uitleg. Bij een eerste melding of klacht kan Team communicatie dit in plaats van de burger registreren, maar nadien is het de bedoeling dat de burger dit zelf doet.

HOPLR: In 2024 werd ingezet op dit buurtwetwerk als communicatie- en meldingskanaal. HOPLR is een besloten buurtwebsite per wijk of buurt waar burens elkaar helpen, elkaar beter kunnen leren kennen, informatie vinden en/of delen met elkaar over wegenwerken of verkeersproblemen die buurt gerelateerd zijn. Het netwerk is gratis en reclamevrij en men kan er makkelijk op inschrijven via een mobiele app. HOPLR wordt in stricto sensu niet als gemeentelijk communicatiekanaal beschouwd maar het is wel een handig hulpmiddel. Het wordt vooral gebruikt door onze gemeentelijke Wetteraad. Dit is een platform dat burgers en groepen de kans geeft om samen te komen, hun mening te geven over lokale kwesties en actief bij te dragen aan projecten en voorstellen over cultuur, sport, zorg, milieu, ... Zowel live als online kan de burger of een groep burgers aangeven of hij/zij/die minimaal tot intensief betrokken wil worden in het toekomstige lokale beleid.

Andere kanalen: Wij passen het 'no wrong door'-principe toe. De burger moet snel en correct geholpen worden en sturen wij niet van het kastje naar de muur. Ongeacht bij welk loket of via welk kanaal hij/zij/die zich meldt. Als lokaal bestuur zijn wij verantwoordelijk voor de gerichte doorverwijzing naar de relevante loketten of teams of de correcte externe organisaties. Als lokaal bestuur verzekeren wij dat de burgers gericht worden doorverwezen naar de dienst die zij zoeken of waar zij behoefte aan hebben. 'Gericht verwijzen' betekent verwijzen naar de precieze plek (webpagina, loket, formulier) waar de dienst wordt aangeboden. 'Globaal verwijzen' naar een organisatie of website volstaat immers niet.

Hoe maken me ons Meldpunt intern en extern bekend(er)?

Wij lieten visitekaartjes drukken die we aan alle balies van ons lokaal bestuur leggen ter info en om mee te nemen: aan de balie van het gemeentehuis zelf, die van het Sociaal huis, aan de cultuurbalie, in de kunstacademie, op de locaties van de sessies van DIGIpunt (een tijdelijk aanbod in het kader van digitale inclusie van

onze burgers), via onze schepenen en onze gemeenteraadsleden en last but not least via onze werkmannen van team Groen en team Wegen die dagelijks de baan op gaan.



In de novembereditie van het VVSG-tijdschrift LOKAAL verscheen een boeiend artikel met als titel 'De Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt lokale besturen'. Van de 23 'aangesloten' lokale besturen werd de werking in Wetteren en die in Kontich in de kijker gezet. Als gemeente en burger er niet helemaal of helemaal niet in slagen hun onenigheid op te lossen, kan het Vlaamse niveau een poging ondernemen om te bemiddelen. Anderzijds kunnen ook de plaatselijke klachtenbehandelaars van de aangesloten besturen terecht voor advies en ondersteuning bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Het tijdschrift met het artikel over de Wetterse klachtenwerking werd toegevoegd aan de welkomstgoodiebags met het logo van Wetteren voor de nieuwe gemeenteraadsleden, samen met een schrift, een potlood en een pen met het logo van Wetteren, een handleiding van het interne notulenbeheersysteem en een pakketje met onze visitekaartjes. Er werden ook 2 naslagwerken cadeau gedaan aan de nieuwe bestuursploeg. 'Hoera, ik ben schepen!' en 'Het decreet Lokaal Bestuur in vraag en antwoord'.

Het tijdschrift komt in veel meer handen terecht dan die van de trouwe abonnees van LOKAAL. Het artikel brengt Wetteren op een positieve manier 'in the picture'. Het zet bovendien onze klachtenbehandeling op de kaart van de professionele, enthousiaste en klantvriendelijke dienstverlening waar al onze teams dagelijks samen aan werken.

Hoe communiceren we bemiddelend en verzoenend?

Onze compagnon is LEON. Deze afkorting staat voor: Luisteren - Erkennen - Oplossen - Nazorg. Het is belangrijk om daarbij de juiste volgorde te respecteren en ook 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.

Welk positief verhaal blijven we telkens weer vertellen?

We beschouwen steevast elke melding, maar zeker ook elke klacht als een uitnodiging, niet als een terechtwijzing. Wij beseffen dat een 'klager' een burger is die begaan is met wat er gebeurt, die geïnteresseerd is, die nog niet is afgehaakt of onverschillig is geworden. Hij gooit zijn vuilnis niet te op de straat maar meldt ons dat de vuilbakken vol zijn. Het is belangrijk om klagende burgers op deze positieve en constructieve manier te blijven bekijken en de kansen te grijpen om de werking van ons lokaal bestuur blijvend te evalueren en bij te sturen.

Hoe merken we en maken we het verschil tussen melding en klacht?

Hoe merken we het verschil tussen melding en klacht? We spreken enkel van een klacht als we manifeste ontevredenheid bespeuren, ongeacht de omvang, de complexiteit of de gegrondheid van de mededeling. Onze klachtenbehandelaars maken zelf de inschatting of het een gewone melding of een klacht betreft.

Hoe maken we het verschil tussen melding en klacht? Een klacht geven we wat meer gewicht dan een melding door een extra controle in te bouwen. Klachten worden eerst ter goedkeuring naar de klachtencoördinator én naar de betrokken departementsdirecteur doorgestuurd vóór de burger een antwoord krijgt. Gewone meldingen worden volledig binnen de teams zelf afgehandeld.

Welke werkwijze passen wij toe bij onontvankelijke meldingen?

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 automatisch als antwoord naar de burger door. Om de burger meteen op de goede weg te zetten en om zo weinig mogelijk onontvankelijke meldingen binnen te krijgen, sturen we de burger ook via de website meteen door naar de correcte externe organisatie. Er werd tevens aan het standaardantwoord aan de burger met de gegevens van de externe instantie, toegevoegd dat de burger opnieuw ons als lokaal bestuur mag contacteren bij het uitblijven van een reactie van de betrokken externe organisatie. In zulke gevallen is het onze taak als lokaal bestuur wél opnieuw contact op te nemen met de betrokken externe organisatie, als vertegenwoordiger van de burger. Deze laatste stap is echter tot nu toe nog niet nodig geweest waaruit wij kunnen concluderen dat de meeste externe organisaties accuraat en tijdig reageren op de meldingen van de burgers die wij naar hen doorverwijzen.

Welke tendensen merken we?

Lage drempel - Open deur

Veel burgers vinden hun weg niet meer in het overheidslandschap. Ze worden te vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Het is onze taak om bij te dragen aan de bereikbaarheid van onze diensten. Het softwarepakket gekoppeld aan de online webformulieren zet stevig in op de digitale beschikbaarheid van de burger. Als inclusief lokaal bestuur willen we echter zo weinig mogelijk drempels naar het meldpunt en blijven meldingen ook via andere kanalen mogelijk, namelijk via ons loket en via een centraal telefoonnummer. Niet elke burger beschikt immers over de mogelijkheid om een melding via ons webformulier te plaatsen.

Klare taal - mondig verhaal

Burgers worden alsmat mondiger en geven vaker boudweg hun mening. Het stijgende gebruik van sociale media waarbij het scherm een vals gevoel van veiligheid en anonimiteit biedt, is daar niet vreemd aan. Burgers vinden beter hun weg in de digitale wereld en geven hun mening steeds vaker door via ons webformulier. Dat was ook onze betrachting bij de opstart van het nieuwe digitale meldingssysteem medio 2022. Het aantal meldingen via het loket, per telefoon of per brief namen af tijdens werkjaar 2024.

Waarom blijft het aantal meldingen jaar na jaar aanzienlijk stijgen?

Er liggen tal van oorzaken aan de grondslag van de jaarlijkse stijging. Eén van die oorzaken is ongetwijfeld onze 24/7-service. In alle sectoren op de arbeidsmarkt kan

er, zeker sinds Corona, meer en meer plaats- en tijdsafhankelijk gewerkt worden. Het is voor iedereen wennen dat de werkende mens niet meer per se van 9 tot 5 op de werkvloer aan de slag is, maar ons Meldpunt is dat wél. Het systeem werkt immers dag en nacht, Burgers kunnen ons in het holst van nacht of tijdens een rustige zondagnamiddag thuis of op verplaatsing iets melden. Zelfs vanuit het buitenland is ons Meldpunt bereikbaar. Het is dan ook niet onlogisch dat er jaarlijks meer en meer meldingen op de teller staan.

Waarover kwamen de meeste meldingen binnen in 2024 (cfr. 2023)?

Categorie	(Aangemeld 2023)	Aangemeld 2024
Andere meldingen	(42)	27
Burgerzaken	(0)	3
Communicatie	(9)	13
Dieren	(48)	76
Evenementen	(6)	0
Gemeentelijke dienstverlening	(60)	32
Mobiliteit	(309)	289
Ontspanning	(5)	8
Openbaar domein	(118)	166
Openbaar groen	(142)	208
Overlast	(482)	635
Scholen en opvang	(1)	6
Wegen	(577)	646
Welzijn en zorg	(4)	13
Winterhinder, sneeuw- en ijsel	(0)	5
Totaal	(1803)	2132

Uit bovenstaand overzicht kunnen we overduidelijk 4 thema's distilleren waar de Wetterse burger ook in 2024 het meest van wakker ligt: mobiliteit, groen, overlast en wegen. Wegenwerken zorgen standaard en steevast 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 per team een aantal thema's uit die opvallend vaak aan bod zijn gekomen.

Team Mobiliteit

Bij de meldingen voor 2024 kwamen vooral volgende onderwerpen aan bod: **verkeersonveilige situaties** en **verkeerssignalisatie**, zijnde de slechte staat van de signalisatie of het niet (goed) zichtbaar zijn van de signalisatie, het verdwijnen of ontbreken van signalisatie of nieuw aangevraagde signalisatie (vb. laadpalen, mindervalideparkeerplaatsen en **parkeren**).

Het ontwerp van de meldingen is afhankelijk van bepaalde beleidsbeslissingen die genomen worden. Zo werd in de zomer van 2024 het nieuwe parkeerbeleid ingevoerd. Daarop kregen we wel een aantal meldingen binnen, maar deze zijn hoofdzakelijk door parkeerbedrijf OPC te behandelen als het gaat om aanvechten van retributies. Meldingen over het parkeerbeleid zelf werden dan weer wel door ons als lokaal bestuur behandeld.

Tevens werd ook de verkeerscirculatie wijk Overbeke aangepast, wat ook leidde tot het ontvangen van een aantal meldingen hierover. Deze meldingen worden mee opgenomen bij het evalueren van deze verkeerscirculatie. Indien over een bepaald onderwerp meerdere meldingen binnenkomen, betekent dit altijd een signaal om de genomen beleidsbeslissing te herbekijken.

Team Groen

Team Groen ontving in 2024 vooral meldingen over **afval** (zwerfvuil en sluikestort) , over **bomen** (opmerkingen over hun toestand en bladval) en over **plantsoenen**. Het aantal meldingen voor Team Groen zit in een stijgende lijn wat zij zelf als positief ervaren. Ze maken zelf meer en meer reclame voor het Meldpunt en dringen er telefonisch, op de straat maar ook bij het bestuur op aan om alles via deze weg door te sturen. Dit maakt beheersing, opvolging, rapportage én controle transparant en overzichtelijk.

Wat afval betreft worden de meldingen operatief actief opgevolgd zodat het afval zo snel mogelijk uit het straatbeeld verdwijnt. Na ophaling worden de gedumpte zaken zeer secuur onderzocht om zo veel mogelijk over te gaan tot identificatie en bestraffing. Ook wordt er vanuit het bestuur op dit facet meer en meer pro-actief ingezet door sensibiliseringscampagnes én de aanstelling van een handhavingsambtenaar.

Omtrent bomen ontvangt team Groen vooral vragen om bomen sterk in te snoeien of te verwijderen. Zulke vragen worden kordaat beantwoord met onderbouwing van het nut van bomen in het straatbeeld. Bij twijfel over de gezondheid van desbetreffende boom of naar de veiligheid ervan wordt er steeds een erkend

boomchirurg ingeschakeld om de boom te voorzien van de nodige testen of proeven. Zo is er steeds een definitief uitsluitsel en een degelijke onderbouwing.

Bladval aanzien onze burgers ook regelmatig als een overlast. Hierbij springt Team Wegen bij om veelvuldig de straten te vegen én helpen zij externe partners. In 2025 zullen de burgers nog meer geïnformeerd worden over de plicht om bladeren van eigen bomen op te ruimen.

Stormschade bij onze bomen zat in 2024 in een dalende lijn ten opzichte van 2023. Dit heeft vooral oorzaak in de periode waarin stormen of windvlagen zich voordoen. Wanneer deze plaatsvinden in de periode waarin bomen hun bladeren kwijt zijn, geeft dit absoluut een pak minder gevolgen dan wanneer de bomen nog bedekt zijn met bladeren.

Team Woon en Leef

Team Woon en Leef focust op de meldingen over **zwervkatten**. Sinds 2022 werken wij voor het zwervkattenbeleid op een kwalitatieve en diervriendelijke manier samen met Kapoela vzw. Alle gevangen dieren worden steriel gemaakt. De dieren worden opgevangen in een huiselijke omgeving. Zwangere dieren bevallen in opvang en blijven bij hun kittens tot ze geadopteerd kunnen worden. Volwassen sociale dieren worden geadopteerd. Voor niet-socialiseerbare dieren wordt gezocht naar een alternatieve terugplaatslocatie. Deze intensieve werkwijze werpt vruchten af. We zien in 2024 een eerste daling in het aantal aangemelde dieren, nl. 71 t.o.v. 132 in 2023. Blijven volhouden is hierbij de boodschap.

Een efficiënt **zwervvuilbeleid** is gebaseerd op 6 pijlers. Om de zwervvuilproblematiek aan te pakken is een samenspel vereist van deze 6 pijlers:

1. Preventie: Afval voorkomen door in te zetten op herbruikbaar materiaal,
2. Infrastructuur: Voldoende afvalrecipiënten voorzien zoals vuilnisbakken, peukenpalen, hondenpoepbuizen en een veegplan volgen.
3. Omgeving: Onderhoud en verfraaiing van het openbaar domein.
4. Sensibilisering en communicatie: Specifieke campagnes en communicatie op probleemlocaties, nudging.
5. Participatie: Vrijwilligerswerking, opruimacties, educatie.
6. Handhaving: GAS-vaststellers.

Voor pijler 2. Infrastructuur werd in 2023 gestart met het vuilbakkenplan. Op heden is 25% van het vuilnisbakkenpatrimonium vervangen en geoptimaliseerd. Momenteel wordt ook bekeken om pijler 6. Handhaving, het sluitstuk van het zwervvuilbeleid, efficiënt uit te rollen. Pas wanneer alle pijlers volledig zijn uitgerold en in mekaar passen kan een volwaardige effectmeting gebeuren.

Team Wegen

Team Wegen ontving, gelijkwaardig aan 2023, enerzijds voornamelijk meldingen omtrent **beschadigde voetpaden** en **rijbanen** en anderzijds omtrent het **ruimen van kolken**. Voetpaden werden zeer veel opgebroken als gevolg van werken door verschillende nutsmaatschappijen. Concreet onderzocht Team Wegen de beschikking van de hiervoor nodige vergunningen en gingen ze in dialoog met de verschillende partijen, zijnde opdrachtgevers en de aannemers. Ook werd er bij niet naleving van de voorwaarden kordater opgetreden, zijnde het wachten met nieuwe toelatingen en zelfs, indien nodig, het stopzetten van de werken. Werken kunnen bijvoorbeeld worden stil gelegd als de veiligheid niet kan gegarandeerd worden. Anderzijds blijft het ruimen van kolken een hot topic die vele meldingen oplevert. Gezien dit een arbeidsintensieve taak is, gekoppeld aan dure werktuigen, besloot het bestuur om deze taak vanaf medio 2025 uit te besteden. Hierdoor zullen alle Wetterse kolken regulier jaarlijks gereinigd worden wat properdere kolken met snellere afvoer van het hemelwater tot gevolg zal hebben en bijgevolg het aantal meldingen stevig zal doen dalen. Ook werden onze burgers via diverse kanalen geïnformeerd over wat er niet in de kolken mag terecht komen, dit zowel lokaal, via flyers in wijken waar vervuiling door burgers werd vastgesteld, als via onze algemene communicatiekanalen.

Concreet zoeken we dus langs 2 zijden oplossingen, zijnde het tonen van een eigen pro-actieve aanpak en het bewust maken van aannemers, partners en burgers door hen te wijzen op hun plichten.

Een aantal cijfers op jaarbasis

Per soort melding

Soort melding	(2023)	2024
Compliment	(6)	10
Klacht	(68)	64
Melding	(1618)	2008
Suggestie	(13)	8
Vraag	(95)	41
Politieke beleidsvraag	(3)	1
Totaal	(1803)	2132

Meldingen maken het overgrote deel uit van alle input die de burger ons aanlevert via het meldpunt (2008). Bij iets meer dan 64 meldingen was de onvrede bij de

burger manifest aanwezig en schaalden we die in als een klacht. De Wetterse burger gebruikt het meldpunt echter ook om vragen (41) en suggesties (8) door te sturen, en af en toe ook om een complimentje (10) te geven aan het lokaal bestuur. Het voorbije werkjaar catalogueerden we slechts 1 melding als politieke beleidsvraag.

Per oplossingsmethode

Oplossingsmethode	Aangemeld	Aangemeld en niet gehaald	Aangemeld en gehaald	Aangemeld en afgerond
Op locatie oplossing	30	15	15	29
Geen oplossing	28	5	23	27
Dubbele melding	32	4	28	32
Andere	69	65	4	66
Ontvankelijk - gegrond	1121	213	908	1108
Ontvankelijk - deels gegrond	119	19	100	117
Ontvankelijk - ongegrond	139	26	113	137
Deels ontvankelijk - gegrond	33	5	28	33
Deels ontvankelijk - deels gegrond	36	7	29	36
Deels ontvankelijk - Ongegrond	34	4	30	33
Onontvankelijk	139	5	134	138
Totaal	1780	368	1412	1756

De oplossingsmethodes 'Op locatie oplossing', 'Geen oplossing', 'Dubbele melding' en 'Andere' zijn strikt genomen oplossingsmethodes voor eerstelijnsmeldingen, zijnde interne meldingen, en niet voor tweedelijnsmeldingen. Onze gemeentelijke teams werden er op aangesproken om hier in de toekomst extra aandacht aan te besteden. Dit is een puur administratieve kwestie en heeft geen gevolgen op de effectieve cijfers. 159 (30+28+32+69) meldingen kregen administratief een andere oplossingsmethode dan diegene die aangewezen is voor tweedelijnsmeldingen.

De meldingen die onontvankelijk werden verklaard (139) waren bestemd voor externe instanties. Deze instanties zijn onder andere de politie, het parkeerbedrijf, het afvalverwerkingsbedrijf, het Agentschap voor Wegen en Verkeer en tal van andere nutsmaatschappijen.

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 bevoegde 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 2024 bleef deze aanpak behouden en zorgde daarbij, zoals we voor ogen hadden, voor een verdere daling van het aantal onontvankelijke meldingen.

Per maand

Maand	(2023)	2024
2024 - Januari	(107)	169
2024 - Februari	(92)	159
2024 - Maart	(115)	157
2024 - April	(143)	177
2024 - Mei	(181)	186
2024 - Juni	(201)	183
2024- Juli	(166)	200
2024 - Augustus	(137)	220
2024 - September	(149)	224
2024 - Oktober	(200)	187
2024 - November	(193)	149
2024 - December	(119)	121
Totaal	(1803)	2132

Er worden elk jaar meer meldingen gecapteerd en geregistreerd. Waar vroeger verschillende meldingen en klachten in het mailverkeer tussen burgers en gemeentelijke teams bleven 'hangen', of rechtstreeks en ad hoc aan de balie of telefonisch werden opgelost, worden er steeds meer meldingen en klachten via het platform van de klachtensoftware geregistreerd. Via de website kwamen er in 2024 1380 meldingen binnen ten opzichte van 744 in 2023 en 505 in 2022. Via mail kwamen er in 2024 564 meldingen binnen ten opzichte van 808 in 2023 en 371 in 2022.

De zomermaanden juli en augustus en de nazomermaand september springen er lichtjes uit qua aantal meldingen. Wellicht heeft dit simpelweg te maken met het feit dat burgers tijdens verlofperiodes meer buiten komen en 'problemen' vaststellen en die dan ook vaker aan ons melden. Deze denkpiste kan echter niet volledig hard gemaakt worden.

Per meldingskanaal

Kanaal	(2023)	2024
E-mail	(808)	564
Eigen vaststelling	(35)	56
Mondeling	(19)	10
Self Service Desk	(1)	/
Teams	(1)	/
Telefoon	(164)	96
Website	(744)	1380
Brief	(8)	4
Sociale media	(5)	1
Loket	(16)	19
Burgemeester en schepenen	(2)	1
Totaal	(1803)	2132

Het blijft aardig lukken om de burger te leiden naar onze gemeentelijke website (1380 meldingen). Het webformulier is immers de vlotste en meest efficiënte manier voor de behandeling van een melding of klacht. E-mail (564 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 (96 (telefoon) + 10 (mondeling) + 19 2(loket)). We zijn er in geslaagd om het grootste deel van het mailverkeer in de meldingensoftware 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.

Verbetervoorstellen als logisch gevolg van ons klachtenbeleid

In 2024 werkten wij kordaat en gedreven verder aan de kwaliteit van onze klachtenbehandeling.

In werkjaar 2023 was ons hoofdwerkpunt het tijdig behandelen van een melding. Tijdens werkjaar 2024 bleven we sterk werken aan het tijdig afhandelen van de meldingen maar concentreerden we ons meer en meer op een verhoogde kwaliteit van onze behandelingen en van onze reacties aan de aanmelder.

Een logische volgende fase heeft geleid 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 werd hierop verder ingezet. Eind januari 2024 werd een eerste verbetervoorstel geformuleerd in verband met het vuilzakkenbeleid en voorgelegd aan de betrokken diensten. Er volgden er nog. Hieronder een greep uit zulke voorstellen.

Verbetervoorstel 1: Huisvuilzakkenbeleid

In eerste instantie werd het huisvuilzakkenbeleid in vraag gesteld naar aanleiding van de vraag van een burger over wie al dan niet recht heeft op gratis huisvuilzakken. Aan de burger werd een uitgebreid antwoord bezorgd met de regelgeving daaromtrent.

'Het reglement betreffende de gratis vuilniszakken is duidelijk en staat beschreven op onze gemeentelijke website. Je kan naar de volgende link gaan <https://www.wetteren.be/gratis-vuilniszakken> en daar kan je zien wie recht heeft op gratis vuilniszakken.

** gezinnen met minimum drie kinderen ten laste (een mindervalide kind telt dubbel) na voorlegging van een verklaring afgeleverd door het kinderbijslagfonds met vermelding van het aantal kinderen ten laste op 1 januari of een verklaring van de mutualiteit. U kunt het formulier afhalen bij de dienst Onthaal of het hier downloaden;*

** gezinnen of alleenstaanden die op 1 januari van het jaar van aanvraag via het OCMW leefloon ontvangen na voorlegging van een attest afgeleverd door het OCMW met vermelding van uw recht op leefloon;*

** gezinnen of alleenstaanden die via de Rijksdienst voor pensioenen het gewaarborgd inkomen voor bejaarden of inkomensgarantie voor ouderen (IGO) ontvangen Dit attest wordt pas in het voorjaar automatisch aan alle gerechtigden bezorgd. Het heeft dus geen zin u aan te bieden vooraleer u het betrokken attest hebt ontvangen*

** gezinnen of alleenstaanden die via de federale Overheidsdienst van Sociale zaken de inkomensvervangende tegemoetkomingen voor personen met een handicap genieten na voorlegging van een attest afgeleverd door de federale overheidsdienst voor Sociale Zaken. Let op: een attest van erkenning handicap of integratietegemoetkoming is niet voldoende. Er moet duidelijk vermeld zijn dat u een inkomensvervangende tegemoetkoming geniet.*

** gezinnen of alleenstaanden die een zorgbudget voor ouderen met een zorgnood ontvangen (vroeger tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden) na voorlegging van een uitbetalingsattest van uw zorgkas. Let op: u krijgt dit niet automatisch toegestuurd, maar moet dit zelf aanvragen bij uw zorgkas.*

** personen die gebruik maken van incontinentiemateriaal na voorlegging van een verklaring van de arts.*

** personen die stomapatiënt zijn na voorlegging van een verklaring van de arts.*

** personen die aan thuisdialyse doen na voorlegging van een verklaring van de arts. Het reglement is recentelijk niet aangepast. Het is al een hele tijd van kracht. Het reglement is gemeentelijk opgesteld in samenwerking met het Sociaal Huis om de voorwaarden vast te leggen. Het wordt van tegenwoordig wel strikter toegepast dan vroeger. Het wordt bijvoorbeeld niet langer aanvaard dat er rekeninguittreksels voorgelegd worden waarop een uitbetaling van de FOD Sociale zaken staat in plaats van het gevraagde attest IVT. Op die rekeninguittreksels is immers niet duidelijk te zien of het effectief over een IVT (inkomensvervangende tegemoetkoming met recht op gratis vuilniszakken) gaat of over een IT (integratietegemoetkoming zonder recht op gratis vuilniszakken). We vertrouwen erop dat we jouw vraag hebben beantwoord. Mocht dit niet het geval zijn of indien je aanvullende vragen of opmerkingen hebt, dan kan je deze doorgeven door te antwoorden op deze mail. Na 30 dagen sluiten we jouw melding af.*

In tweede instantie bleef het niet louter bij het antwoord aan de burger maar werden er kritische vragen gesteld door de klachtencoördinator aan beide departementshoofden en aan de teams die bij het vuilzakkenbeleid betrokken zijn. De vragen zouden meegenomen worden in de overlegmomenten hierover. De kritische vragen: *Blijft de balie op Rode Heuvel deze gratis vuilniszakken verdelen of verwijzen we de burger naar het Sociaal Huis? Moet het hele proces herbekeken worden? Burgers komen soms meteen naar de snelbalie zonder te weten of ze er recht op hebben. Werken we met een aanvraagformulier dat eerst kan nagekeken worden alvorens de burger naar de balie komt? Is een inhoudelijke check en/of update nodig van het reglement, in samenwerking met het Sociaal Huis? Moet de categorie rechthebbenden uitgebreid of beperkt worden? Moet het aantal vuilzakken herbekeken worden? Dat aantal gratis huisvuilzakken verschilt namelijk sterk van stad tot stad.*

Verbetervoorstel 2: Sluikstort op site KUNSTacademie.

Team Groen meldt aan Team Schoonmaak dat er melding gemaakt werd van heel veel vuilnis op de site van de KUNSTacademie, voornamelijk aan en in de buurt van de ingang langs de trappen naar beneden, waar ook jeugdhuis SOCK zich bevindt. Sinds het begin van schooljaar 2024-2025 staat er blijkbaar een soort toog uit transpaletten, ligt er een verbrande stoel, maar ook heel wat sigarettenpeuken, gebroken glas en waaivuul. Binnen aan het jeugdhuis liggen er ligstoelen en spots. Ook de ramen en deuren zijn dringend aan een schoonmaakbeurt toe. De zwerfvuulploeg zal de grote stukken (toog, kapotte stoel, ...) asap gaan ophalen. Het is echter niet de bedoeling dat onze zwerfvuulploeg het achtergelaten vuil van

organisatoren en huurders komt ophalen. Het is aan de personen die de zaal ter beschikking krijgen om deze netjes achter te laten.

Wat het poetsen en opruimen van de "kleinigheden" (zoals vb. peuken en gebroken glas) betreft: dit beschouwen wij als het werkterrein en de verantwoordelijkheid van de poetsploeg.

Team Schoonmaak reageert aan Team Groen dat de richtlijnen goed ontvangen werden en dat de schoonmaakploeg op de hoogte werd gebracht en dat die eerstdaags aan de slag gaat wat betreft kleinigheden zoals gebroken glas, sigarettenpeuken en ander klein vuilnis.

Ook ramen en deuren in het jeugdhuis worden gepoetst. Via de jeugddienst wordt er met de verenigingen die evenementen organiseren in het jeugdhuis contact opgenomen.

Tussenkomsst van de klachtencoördinator: *Ik ben zelf leerling aan de KUNSTacademie en elke zaterdag kan ik de situatie aan de ingang van het jeugdhuis met eigen ogen vaststellen. De groendienst is het grovere vuil na de melding op 14/11 gaan weghalen, afgelopen vrijdag werd het gras gemaaid, vandaag wordt de toog uit transpaletten weggehaald door de groendienst. De poetsploeg is echter nog niet langs geweest. Waaivuil, peuken, gebroken glas, lege blikjes blijven zich op die plaats vergaren en geven de site een verwaarloosde indruk. De ramen van de buitendeur (binnen- en buitenkant) en de tussenramen binnen werden nog niet gepoetst. Dit eenmalig opkuisen zal dus niet volstaan. Kan je de nodige aandacht schenken aan deze problematiek en mij en de collega's en de departementshoofden op de hoogte houden, aub?*

Reactie van Team schoonmaak: Met verbazing ontvang ik jouw bericht. Wat betreft mijn nodige aandacht bij problematiek aan de ingang Jeugdhuis wil ik je graag op de hoogte brengen van het volgende:

Op 14/10 heb ik melding ontvangen van Team Groen, nadien ben ik direct gaan navragen bij ons departementshoofd wat ik in dit geval hoef te doen.

Op 22/10 heb ik bericht ontvangen met verduidelijking van de werking op de site van de KUNSTacademie en nog dezelfde dag heb ik contact opgenomen met de poetsploeg van de academie om de ingang proper te maken van waaiafval, gebroken glas etc. Op 24/10 is de opkuis wel uitgevoerd, Zie foto in bijlage na de opkuis. Er is afgesproken dat de poetsploeg 2 à 3 keer per week de ingang gaat controleren en klein vuil zal opkuisen en dit is gebeurd.

Op 29/10 heb ik afspraak gehad met Team Jeugd en Sport om nog eens de bestaande problematiek te overlopen. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt, Zie bijlage. Ook dat de Team Jeugd en Sport die toog binnen gaat zetten zodat het gemakkelijker is voor onderhoud.

Er werd met team Jeugd en Sport afgesproken dat 1 keer per kwartaal met de kuismachine zowel de vloer in de jeugdhuis zaal als in de toiletten proper zal gemaakt worden. Ze zullen dan ook de buitendeuren kuisen.

Op vrijdag 15/11 heb ik van een poestdame een vraag gekregen over gemaaid gras die gedeeltelijk in de ingang ligt of ze dat moeten opkuisen want normaal gezien was dat nooit de bedoeling. Vandaag is de eerstvolgende werkdag na de melding dus ik ga zeker het nodige navragen om dit ook te verduidelijken.

De weekends zijn op de site van de KUNSTacademie zeer moeilijke momenten qua proper houden. De poetsploeg is op die momenten niet aan het werk.

Jeugdhuis moet ingang proper maken na hun activiteiten maar er zijn ook andere mensen, jongeren, spelende kinderen die op de betontrappen verblijven. Wat op vrijdag avond daar gebeurt kunnen wij natuurlijk niet opvolgen. Er werden ondertussen ook opties gelanceerd over een externe kuisploeg tijdens het weekend.

Finale reactie van Team Schoonmaak aan alle betrokkenen:

De opkuis van de site in de buurt van het jeugdhuis is gebeurd, Ook de zaal, de wc en de inkomdeur kregen een schoonmaakbeurt.

Midden februari 2025 neem ik opnieuw contact voor de volgende opkuisbeurt.

Ik ben deze ochtend in de Academie geweest en heb ook naar de inkom nagekeken. De toog is weg, het gemaaid gras is ook mooi opgekuist.

De kapotte fiets staat daar nog maar Team Groen gaat die nog afhalen.

De poetsploeg gaat inspanningen leveren om 2 à 3 keer per week daar te passeren en het nodige te doen indien ze afval zien liggen.

De opvolging van de afvalproblematiek is verzekerd en indien er nog aandachtspunten zouden ontstaan, gaat Team Schoonmaak dit verder opvolgen.

Verbetervoorstel 3

Naar aanleiding van een klacht betreffende de ontevredenheid over de zorg in het WZC wordt een update van het elektronisch bewonersdossier geïntroduceerd.

Hierdoor krijgen de teamcoaches Residentiële Zorg in het woonzorgcentrum meer tools om de dienstverlening te gaan sturen en zodoende bepaalde klachten in de toekomst te kunnen vermijden. (Zie klacht 1 – M240518 003)

Verbetervoorstel 4

Naar aanleiding van de klacht 'Betwisting retributie en slechte aanduiding Shop & go plaatsen' worden de Shop & go plaatsen extra gemarkeerd. Dit werd uitbesteed aan een externe firma om uit te voeren. Dit kan enkel gebeuren als de weersomstandigheden het toelaten nl. bij een ondergrond van minstens 8 graden en droog weer. (Zie klacht 5 – M241129 009)

Geanonimiseerde klachten met onze persoonlijke aanpak

1. M240518 003 - Ontevredenheid over zorg - WZC Schelderust

Oorspronkelijke klacht op 18/05/2024

Zaterdag 18/5 was ik werkzaam als 'flying nurse' toen ik omstreeks 17u35 telefoon kreeg van de dochter van 'Naam bewoner' ('kamernummer') met de vraag waarom haar moeder nu niet op het toilet mocht. Zij had blijkbaar rond halfzes gevraagd om haar moeder op het toilet te zetten en ze kreeg het antwoord van de zorgkundige dat het niet de moment was want dat ze bezig waren met de boterhammen...

Ik ben naar de afdeling geweest en heb vastgesteld dat er op dat moment ruimte was om het gevraagde uit te voeren en ben samen met 1 van de twee zorgkundigen bij de dame geweest om haar op het toilet te zetten.

De dochter was op dat moment ook aanwezig en zij uitte haar ongenoegen over dit feit en meldde nog 2 andere frustraties, nl dat haar moeder 's middags niet op bed gelegd was en dat haar medicatie nog in het robotzakje zat terwijl zijzelf dit niet kan openen.

Reactie van onze teamcoach Residentiële Ouderenzorg op 21/05/2024

Dankjewel voor het registreren van deze klacht. Ook dank om meteen actie te ondernemen door ter plaatse te gaan, de dochter te beluisteren en te organiseren dat de bewoner op het toilet gezet werd.

Deze klacht werd ondertussen onder de aandacht van de directie en de teamcoach gebracht.

Ook vond er in tussentijd een gesprek plaats tussen de kwaliteitscoördinator en de dochter van de bewoner.

Binnenkort introduceren we een update van ons elektronisch bewonersdossier. Hierdoor krijgen de teamcoaches meer tools om de dienstverlening te gaan sturen. We verwachten dat dit zal bijdragen om klachten als deze in de toekomst te vermijden.

Conclusie

Hierbij wordt duidelijk dat klachten en meldingen positief kunnen bijdragen aan een beter beleid, dat ze zorgen voor een betere zorg aan de bewoners van het woonzorgcentrum. Dit dossier geeft te kennen dat er niet alleen 'geluisterd' wordt

maar dat er ook actie ondernomen wordt om, na overleg met alle betrokken partijen, de zorgverlening blijvend te optimaliseren.

2. M240830 18 - Bedreigende benadering door gemeentearbeider - Technische dienst - Stadsbeleid

Oorspronkelijke klacht op 30/08/2024

Beste medewerker

Gisterenochtend (donderdag 29 augustus) werd ik slachtoffer van bedreigingen door een gemeentearbeider van de gemeente. Zoals u weet is het kermis in Wetteren, en ook t.h.v. de NMBS staat infrastructuur voor de kermis.

Donderdagochtend waren ze deze tenten en allerlei aan het opbouwen. Ik reed die ochtend met mijn wagen langs het stationsplein richting de stationsparking van NMBS, zoals u ziet op de kaart. Voor mij reed een vrachtwagen, merk Renault, van de gemeente en die stopte vlak voor de inrit van de parking. Ik hoef u niet te vertellen dat als een vrachtwagen stilstaat in dergelijke smalle dreef, je er niet meer over of door kan. Ik ben een geduldig mens en besloot even te wachten, want ik vertrouwde op de goodwill van de arbeiders en dacht dat ze de vrachtwagen wel zouden verzetten. Maar tevergeefs, enkele minuten later stond ik nog steeds stil en stonden de arbeiders gezellig te praten, terwijl ze me duidelijk hadden opgemerkt. Toen één van de arbeiders keek, deed ik een gebarensignaal dat ik op de parking moest zijn en dat die vrachtwagen zich moest verzetten. Daarop reageerde de arbeider immens agressief: hij maakte dreigende bewegingen met zijn vuist, stak zijn middelvingers op en benaderde mijn auto. Ik kreeg uiteraard schrik, hoe zou je zelf zijn, maar een andere werknemer kon hem net op tijd kalmeren en uitleggen dat ik gewoon de parking op wou. Bedankt aan die ene werknemer dus, die hen ook aanspoorde om de vrachtwagen te verzetten. Uiteindelijk ben ik veilig op de parking geraakt, maar miste uiteraard wel een trein. Ik vind dat dergelijk agressief gedrag geen plaats heeft in onze maatschappij. Dienstverleners van de gemeente hebben een voorbeeldfunctie en moeten de inwoners toch helpen, niet aanvallen? Of vergis ik mij daarin... Ik wou hier toch even melding van maken. Uitkijkend naar uw antwoord.

Reactie van klachtencoördinator aan aanmelder (na overleg met departementshoofd Stadsbeleid) op 02/09/2024

Wij bieden onze welgemeende excuses aan in naam van de gemeentearbeider. Deze werknemer zal erover aangesproken worden dat dergelijk gedrag niet door de beugel kan. Mocht je nood hebben om jouw klacht te komen voorleggen aan onze departementsdirecteur, dan mag je ons contacteren en een afspraak met hem beleggen. Je kan daarvoor bellen naar ons onthaal op het algemeen nummer

09 369 00 50. Hou er rekening mee dat, tijdens deze kermisweek, de openingsuren en de bereikbaarheid van het gemeentehuis anders zijn dan normaal.

Conclusie

De aanmelder verzoende zich blijkbaar met onze reactie. De aanmelder nam geen verdere stappen in de zin dat hij geen contact opnam met onze diensten om op gesprek te komen bij ons departementshoofd. De initiële boosheid van de aanmelder is vermoedelijk gaan liggen omdat hij gehoord en gerespecteerd werd.

3. M240916 016 - Verkeersverwarring Kapellestraat - Wegen

Oorspronkelijke melding op 16/09/2024

Vóór de werkzaamheden in Stuyvenberg was de Kapellestraat een éénrichtingsbaan (maar gedeeltelijk ook in de tegengestelde richting 'Plaatselijk Verkeer'). Nu zijn de borden aan de hoek van de Putstraat verdwenen. Rijdt men vanuit de Putstraat naar de Kapellestraat, dan kan men rechts afdraaien en zo naar de Wegvoeringstraat rijden. Daarentegen: komt men vanuit de Dr. De Bruyckerstraat in de Kapellestraat dan mag men niet naar links en dus naar de Wegvoeringstraat afdraaien. Zoals de situatie er nu voor ligt, kan ik vanuit de Kapellestraat mijn auto keren en mag ik door de Kapellestraat naar de Wegvoeringstraat rijden. Dit lijkt mij tamelijk gevaarlijk.

Tweede melding op 24/09/2024 waardoor de oorspronkelijke melding als klacht gecatalogeerd werd

Geachte

Een mogelijk gevaarlijke verkeerssituatie werd aangegeven. Een week is voorbij en de toestand blijft in de Kapellestraat, die beschouwd wordt als een schoolstraat, en waar in de Warande, de politiediensten tijdelijk gehuisvest zijn, onveranderd. Kan het echt niet beter? Hoogachtend.

Telefonische reactie van klachtencoördinator aan aanmelder op 30/09/2024

De aanmelder klaagt de erbarmelijke situatie aldaar aan en ook het feit dat hij na 2 weken nog geen reactie kreeg. De politie doet ook niets. Stuyvenberg wordt verwaarloosd. Blijft dit daar echt zo? Verkeersborden slaan nergens op. Staan verkeerd of liggen plat. Het is volgens hem echt niet goed geregeld daar en er zullen ongevallen van komen. Hij spreekt o.a. van de verbinding Putstraat en Collegiebaan. In de Kapellestraat bleef de situatie zagezegd gelijk maar dat is niet waar. Het is niet meer veilig op deze manier. Er worden straten als sluiptweg gebruikt en er wordt aan snelheden gereden die niet kunnen. Er werd geluisterd en beloofd actie te ondernemen.

Intern contact tussen klachtencoördinator en team wegen op 30/09/2024

We stelden zelf vast dat het bord aan kruispunt Langestraat nog niet teruggeplaatst was. Dit werd aan de aannemer gemeld en gevraagd dit asap in orde te brengen. Daarnaast werd er ook vorige week gevraagd aan team mobiliteit om die situatie/borden te herbekijken. Omdat daar borden hangen met een auto op. Dus zou verboden zijn voor auto's maar niet voor vrachtwagens.. Maar dit staat er min of meer los van. De situatie moet in eerste instantie hersteld worden naar oorspronkelijk.

Reactie aan aanmelder door team wegen op 30/09/2024

We verontschuldigen ons voor de vertraagde reactie. We hadden vorige week dezelfde vaststelling gedaan en hebben dit ook aan de aannemer gemeld. In afwachting van het terugplaatsen van de (nieuwe) signalisatie zullen wij de aannemer tijdelijke borden laten plaatsen. We laten dit zo snel mogelijk in orde brengen.

Compliment van de aanmelder op 07/10/2024

Geachte Mevrouw, Mijnheer

*Hartelijk dank voor het veiliger maken van de doorgang in de Kapellestraat
En mag ik Uw diensten ook bedanken voor het opknappen van de tuinen in domein van de "Blakken"? De kleinkinderen hebben er zich woensdag ll. zeer goed geamuseerd in de netjes gesnoeide doolhof! Bedankt.*

Reactie van team wegen op de complimenten op 14/10/2024

Dank u voor de complimenten, maar zonder dank, dit moest inderdaad rechtgezet worden om de veiligheid te garanderen. Ik geef de complimenten in verband met "Den Blakken" door aan de bevoegde diensten.

Conclusie

Eind goed, al goed!

Een melding evolueerde naar een klacht om te eindigen in een compliment. Omdat we niet snel genoeg reageerden, meldde de aanmelder na een dikke week opnieuw de verkeersonveilige situatie in de buurt. Dankzij een begripvol telefoontje, een adequaat intern overleg, een verontschuldiging van onzentwege én een correcte aanpak van de gemelde situatie werden onze teams beloond met een compliment.

4. M241021 015 - Gevaarlijke hond - Woon en Leef

Oorspronkelijke klacht op 21/10/2024

Geachte, ik ben 'naam burger' wonende op de 'naam straat' te Wetteren en heb een uitgang naar de 'naam straat'. Daar is een nieuwe huurder komen wonen met een gevaarlijke hond. Het is niet aangenaam om langs achteren mijn dochtertje van 6 jaar naar school te brengen, mijn glas weg te doen, Zij durft niet te passeren als de hond rondloopt. Mijn vrouw loopt het blokje om. Haar vriendin komt ook niet meer via de 'naam straat' bij ons alhoewel dat de kortste weg is. Mijn buurman vindt het ook gevaarlijk om daar te passeren. Volgens hem en ook mijn gedacht is de omheining onvoldoende hoog. Ik, heb eens een video gemaakt van de hond, volgens mij een Stafford of zo iets, hoe agressief hij is en de vrouw stuurde de politie naar mijn huis. Geen probleem, ze gingen het doorgeven aan de wijkagent. Nog niet gezien of gehoord. Ikzelf heb een klacht ingediend bij de politie wegens gevaar voor een ontsnapping van de hond, echter zonder gevolg. Ik zei tegen de buurvrouw als de hond ontsnapt en mijn dochter tegenkomt dat ik een begrafenis mag regelen voor mijn kleine. De reactie was:: 'Mocht hij aan jou kunnen, is het ook gedaan.'

*Is het mogelijk een preventieadviseur te spreken of dat die persoon een risico-analyse komt opmaken? Ikzelf was op het einde van mijn carrière assistent preventieadviseur bij Defensie dus ik weet over wat ik spreek.
Ik hoop op een positief antwoord.*

Reactie aan de aanmelder op 24/10/2024

Deze klacht werd onontvankelijk verklaard voor Lokaal Bestuur Wetteren want dit is een taak voor de politie. Via ons meldingssysteem worden automatisch de contactgegevens van de bevoegde externe organisatie bezorgd, in dit geval de lokale politie.

Reactie van de aanmelder op 24/10/2024

Geachte,

*Ik heb het antwoord goed gelezen. Jullie weten wat te doen maar ondertussen is het probleem niét opgelost. Het gaat hier over de veiligheid van mensen...
Als die hond door omstandigheden een hek kan overspringen of door menselijke, mogelijke fouten het hek eens openstaat, wat kan gebeuren...zijn jullie verantwoordelijk. Ik ga dit doorsturen naar de burgemeester en verder naar de provinciegouverneur indien geen reactie..*

Tweede reactie van ons aan de aanmelder op 25/10/2024

Het spijt ons dit opnieuw te moeten melden maar het is wel degelijk bij de politie dat je deze situatie dient te aan te kaarten. Wij nemen aan dat het feit dat die

hond vervaarlijk blaft ervoor zorgt dat jullie niet meer langs daar durven passeren. Maar op zich kunnen wij daar, zoals eerder gezegd, als lokaal bestuur niet in tussenkomen en weinig aan veranderen. Wij raden je dus aan eerst met de politie contact op te nemen en mocht daar geen oplossing uit de bus komen, kunnen jullie nadien eventueel ook te rade gaan bij het vrederecht. Het vrederecht kan bemiddelend optreden mocht er onenigheid ontstaan tussen jullie en jullie burens in wiens tuin de hond luid en agressief blaft.

Tweede reactie van de aanmelder aan ons op 25/10/2024

Geachte,

Ik ben niet tevreden met de geboden oplossing. Dus geen hoger hekken, geen hogere afsluiting of een andere oplossing.

Volgens mij is de burgemeester verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn bewoners. Wat als die hond iemand bijt met zware gevolgen?

De politie heb ik nog niet gezien of gehoord.

Ik hoop op een betere oplossing.

Geen eindreactie van ons op 28/10/2024

We kiezen ervoor om de burger niet meer te antwoorden en dit af te sluiten.

Intern werd de vraag gesteld en besproken tussen team Woon en Leef en het Meldpunt hoe dit verder moet: doorsluizen naar de Vlaamse Ombudsdienst of nogmaals een reactie aan de burger bezorgen?

Als lokaal bestuur moeten ook wij de procedures en de wetgeving volgen. Zolang de hond op privéterrein blijft en aangeliind is, kunnen wij geen actie ondernemen.

Als hij op openbaar domein wandelt, heeft de burgemeester geen been om op te staan. Dit valt onder burgerrecht, In eerste instantie moet er verzoenend gehandeld worden bij de vrederechter. De aanmelder kan ook een advocaat nemen. Het plan was om de Vlaamse Ombudsdienst niet in eerste instantie zelf te contacteren want de aanmelder is al gehoord en wij hebben al 2x gereageerd. De aanmelder bleef stil.

Conclusie

Na het onontvankelijk verklaren van deze klacht en zelfs met een uitgebreide uitleg over het waarom van onze doorverwijzing, zijn we er toch niet in geslaagd de burger tevreden te stellen. We sloten dit dossier af zonder een derde reactie aan de aanmelder. Er kwam geen verdere reactie van de aanmelder naar ons terug. De klacht werd als opgelost beschouwd zonder het eindresultaat te kennen. Soms moeten wij loslaten en erop vertrouwen dat de burger zelf actie onderneemt en/of dat de externe organisatie waar we naar doorverwezen de correcte oplossingen kan bieden.

5. M241129 009 – betwisting retributie en slechte aanduiding Shop & go-plaatsen – Mobiliteit

Oorspronkelijke klacht op 29/11/2024

Beste,

mbt onderstaande mail en een retributie op 02/11.

Ik ben dit gaan opzoeken en dit is in voege gegaan op 30/10. Deze Shop & Go plaats stond naar mijn mening toch niet goed aangeduid ofzo, want ik heb dit echt niet gezien en mijn man ook niet. Mss kan u deze vakken duidelijk beschilderen ofzo, anders gaat u de komende tijd wel veel geld verdienen aan deze vakken... Hoe moet een mens dat nu weten en dan zeker een niet-inwoner van Wetteren? Ik heb trouwens nog nooit gehoord van shop & go plaatsen... Het gaat maar om 20 euro, maar ik wil toch graag vragen of u hier kan tussenkomen (waarschuwing) ofzo...

Ik had een bon gekregen voor een ontbijt in Wetteren voor mijn verjaardag, een mens komt dan al eens naar Wetteren.

Echt waar, ik ben zo teleurgesteld! Ik hoop dat u, bij kwestie van uitzondering en goede wil, hierin een regeling kan treffen met OPC Wetteren.

Ik heb naar goede gewoonte via 4411 mijn parkeertijd betaald, maar dat kan u in bijlage zien.

Voorafgaandelijke eerste mail van aanmelder aan OPC op 28/11/2024

Mijn mails met foto 's in bijlage blijven terugkeren. Ik probeer ze nu in een pdf door te sturen.

Beste,

Ik verwijs naar ons telefonisch onderhoud van zonet, aangezien de website niet werkt. Boete voor 2/11 om 10u06, terwijl ik via 4411 betaalde tussen 09u38 en 10u52, zie bijlage. Gelieve te crediteren.

Reactie van OPC aan aanmelder op 29/11/2024

Geachte,

Bedankt voor uw bericht.

Op het ogenblik van de vaststelling stond u geparkeerd op een Shop & Go plaats. Shop & Go plaatsen zijn gratis en specifiek voorzien voor korte parkeerbeurten van maximaal 30 minuten. U dient uw wagen uiterlijk na 30 minuten parkeertijd opnieuw in het verkeer te brengen. De controle hierop gebeurt via sensoren die de parkeertijd op de parkeerplaats meten. Op sommige plaatsen dient u de Europese blauwe schijf te leggen om uw aankomstuur aan te duiden. In dat geval staat dit duidelijk aangegeven met een onderbord.

Een betalende sessie heeft geen meerwaarde op deze plaatsen. De plaatsen zijn speciaal voorzien om steeds om de 30minuten verloop te hebben.

Zolang u de maximale parkeertijd respecteert, bent u geen betaling verschuldigd op een Shop & Go plaats. Echter stond uw wagen op het ogenblik van de vaststelling al langer dan 30 minuten geparkeerd op die plaats. Daarom werd retributie 'code' uitgeschreven.

We zijn dus genoodzaakt u te vragen de retributie zo spoedig mogelijk te voldoen.

Mail aan Lokaal Bestuur Wetteren via wetteren@wetteren.be op 29/11/2024

Beste,

mag ik u even vragen WAAR dat (Shop & Go) aangeduid staat? Ik stond op de plek op de foto (net voor tempo team) + "een betalende sessie heeft geen meerwaarde" waarom staat er dan op nog geen 10m een parkeermeter om te betalen???

Als dit zo is, vind ik toch dat dit veeeeeeeel duidelijker zou aangegeven moeten worden... desnoods met verf op de grond van dit parkeervak

Sorry, ik begrijp dit niet. Ik heb dit niet moedwillig gedaan... heb tenminste nog een betaling gedaan via 4411.

Ik kom zelden in Wetteren, hoe kan ik dit nou weten?

Reactie van Team Mobiliteit aan aanmelder op 10/01/2025 na onderzoek

Wij begrijpen dat dit een vervelende situatie is. Zoals je op de foto in bijlage kunt zien, staat er ter hoogte van Tempo Team wel degelijk een bord dat de Shop & go plaatsen aangeeft. Voor extra duidelijkheid zullen wij de Shop & go plaatsen laten markeren. Wij hebben dit doorgegeven aan een externe firma die dit zal uitvoeren. Dit kan enkel gebeuren als de weersomstandigheden het toelaten nl. bij een ondergrond van minstens 8 graden en droog weer.

Conclusie

Wij geven toe dat de aanmelder vrij laat na de indiening van de klacht een verklarende reactie van ons mocht ontvangen. Ook al was deze reactie niet meteen wat er als actie of oplossing gevraagd werd, er werd geen verder 'protest' hieromtrent bij ons vastgesteld. De aanmelder heeft zich verzoend met de aangeboden uitleg met bijhorende foto. Er vloeit een verbeterpunt uit deze klacht, namelijk dat de Shop & go plaatsen duidelijker gemarkeerd worden. De retributie was eerder al betaald aan parkeerbedrijf OPC. Aan de betwisting ervan is geen gehoor gegeven, noch door OPC, noch door ons als lokaal bestuur.

Algemene conclusie

- 2024 stond in het teken van kwaliteitsverbetering van onze communicatie naar de burger toe. Alle teams werken ondertussen vlotjes met TOPdesk. Het Sociaal Huis, het departement Ouderenzorg, de verschillende teams uit het Departement (Be)Leven (onderwijs, cultuur, sport, toerisme, evenementen) en ook alle andere teams waren immers tijdens werkjaar 2023 ook al volledig mee in het TOPdeskverhaal.
- De klachtenbehandelaars bleven ook in 2024 ijveren voor een vlotte en duidelijke communicatie. In hun ervaring merkten ze dat tussentijdse communicatie via updates aan burgers soelaas kan bieden als een melding niet meteen kan opgelost of uitgevoerd worden.
- De klachtencoördinatoren eigenden zich in 2024 verder de 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, naast de dagdagelijkse opvolging van klachten en meldingen.
- De kwaliteit van de communicatie is tijdens werkjaar 2024 zichtbaar verbeterd. Een professioneel klachtenbehandelingssysteem is pas succesvol als vanuit de meldingen en klachten verbetervoorstellen geformuleerd worden, wat dan ook in 2024 verder uitgewerkt werd.
- Met onze visitekaartjes van het Meldpunt blijven we de burgers naar het juiste kanaal leiden om ons hun melding, klacht, vraag of suggestie te bezorgen.
- In LOKAAL (2024 -11), het maandelijkse tijdschrift van de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten, verscheen een artikel over de samenwerking van de Vlaamse ombudsdienst met de lokale besturen. Medio 2024 tellen we 23 lokale besturen over heel Vlaanderen die samenwerken met de Vlaamse ombudsdienst. Bart Van Moerkerke interviewde Myriam Parys als onze 'nieuwe' Vlaamse ombudsvrouw, aangesteld op 25 maart 2024, Robert Willems als contactpersoon bij de Vlaamse ombudsdienst, Bert Verbeke als klachten- en communicatieverantwoordelijke van Kontich en Inge De Gussem als klachtencoördinator van Wetteren. Het werd een aangename kennismaking en een leerrijke, gemoedelijke babbel. Elkeen kwam met een eigen verhaal. Elkeen uitte zich vanuit een eigen visie maar wel met een gezamenlijke overtuiging en een duidelijk doel: ten dienste staan van de burger door te

zoeken naar de best mogelijke oplossing voor de melding of de klacht. In de huidige tijd waarin één op één-dienstverlening stilaan verdwijnt, waarin banken dichtgaan, postkantoren verdwijnen en ziekenfondsen hun kantoren sluiten, zijn er steeds minder aanspreekpunten voor de burger. We betreuren dat en we zijn het er met z'n allen over eens dat wij als lokaal bestuur bereikbaar moeten zijn en blijven voor alle burgers.

- Ter promotie van het positieve verhaal over de klachten- en meldingenwerking in Wetteren werden een 30-tal extra exemplaren van het novembernummer van LOKAAL met daarin het artikel 'De Vlaamse ombudsdienst ondersteunt lokale besturen' opgevraagd bij de VVSG. Deze exemplaren werden verdeeld via de goodiebags voor de nieuwe schepenen, gemeenteraadsleden en BCSD-leden na de verkiezingen van oktober 2024.
- 'Een klacht is een geschenk uit de hemel'. Het klinkt raar maar het is waar. Ik pikte met permissie dit zinnetje uit een toespraak van Erwin Janssens, toen de Vlaamse ombudsman ad interim, op 14 maart 2023 in het Vlaams Parlement. Toen bótste dit zinnetje meer dan dat het mij en menig ander toehoorder als muziek in de oren klonk. Nu snap ik 100% wat hij toen bedoelde. Het betekent dat klachten perfecte hulpijnen kunnen zijn voor het voeren van een beter beleid. Als we klachten van burgers omarmen eerder dan ze als ballast en overlast te beschouwen, kunnen we ze als 'gratis' cadeau en als handige leidraad meenemen naar een toekomstig beleid en integreren in onze algemene werking. Een burger die 'klaagt' is een burger die nog niet is afgehaakt, die moeite blijft doen om verandering te verwezenlijken. Een voorbeeld hiervan is de burger die zijn vuilnis niet zomaar op de grond gooit, maar ons meldt dat de vuilbakken vol zijn of dat er te weinig vuilbakken zijn. Dát is een kans. Dát is een geschenk uit de hemel.
- Als lokaal bestuur blijven wij er voor ijveren onze deur zo breed mogelijk open te zetten en die deur permanent open te houden. Bovendien willen we de drempel van onze openstaande deur zo laag mogelijk leggen. Wij passen het 'no wrong door'-principe toe. De burger kan bij ons aankloppen voor alles. Als wij hem/haar/die zelf niet kunnen helpen, verwijzen wij door naar een mogelijke andere deur.

Auteur: Inge De Gussem.



Vlaanderen
is lokaal bestuur

JAARRAPPORT KLACHTEN & ADVIEZEN

7 februari 2025

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

vlaanderen.be/lokaalbestuur

INHOUD

1	Situering.....	3
2	Historische evolutie 2019-2024.....	5
3	Verdeling per thema	7
4	Financiën.....	9
5	Organisatie en werking.....	14
6	Intergemeentelijke samenwerking en verzelfstandiging	17
7	Personeel.....	20
8	Het resultaat van de klachten	23
9	Klachten waarvoor ABB niet bevoegd is.....	25

////////////////////////////////////

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 deze instellingen 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 (ABB) 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 toezichtmaatregelen. 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:

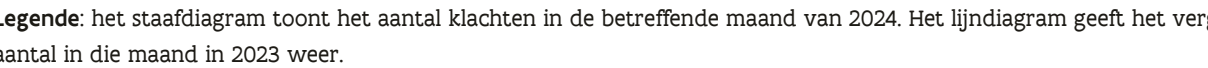
- de historische evolutie van het aantal adviezen en klachten dat ABB ontving.
- een verdeling per thema van de adviezen en klachten.
- het resultaat van de klachten.
- de klachten waarvoor ABB niet bevoegd is.

In de voorbije jaarrapporten werden enkel afgesloten klachten en adviezen gerapporteerd. Op het moment van opmaken van dit rapport zijn er echter te veel klachten en adviezen die nog in behandeling zijn. Dit betekent dat mogelijk nog niet alle gegevens over deze dossiers bekend zijn – in het bijzonder het resultaat. Het rapport beperken tot de afgesloten dossiers betekent echter dat ook de cijfers van de voorbije jaren nog wat kunnen veranderen ten opzichte van voorgaande rapporten – eens de nog openstaande dossiers dan afgesloten worden. Om die reden tonen de grafieken in dit rapport ook de nog niet afgehandelde klachten en adviezen die we ontvangen hebben. Uitzondering hierop is het laatste deel van het rapport waar we ingaan op het resultaat van de klachten, hier worden enkel volledig behandelde klachten meegenomen.

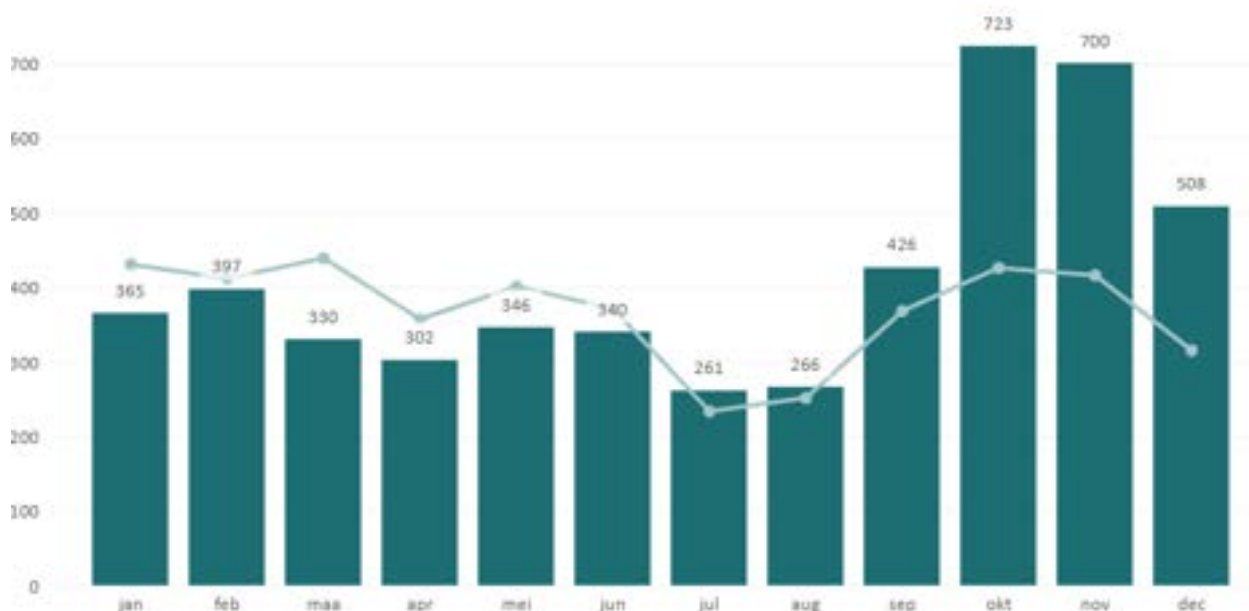
Een andere wijziging ten opzichte van de voorgaande jaarverslagen gaat over de thema's. Elk advies- of klachtendossier wordt door de dossierbehandelaar toegewezen aan een bepaald thema/subthema. De lijst van thema's en subthema's werd in de loop van 2024 opgefrist, waarbij we de nieuwe indeling ook toegepast hebben op de dossiers uit het verleden. Dit zorgt ervoor dat vergelijkingen over de jaren heen mogelijk blijven, maar dat betekent eveneens dat de thema's die in vorige jaarverslagen aan bod kwamen niet letterlijk terug te vinden zijn in het huidige rapport. Beide wijzigingen hierboven werden toegepast voor alle jaren waarover gerapporteerd wordt.

In 2024 vonden lokale verkiezingen plaats wat gepaard ging met heel wat informatieverstrekking over de te volgen procedures, tools en regelgeving. Niet alleen van ABB naar de lokale besturen, maar ook naar kandidaten en kiezers. De adviesvragen en klachten die betrekking hebben op de lokale verkiezingen komen niet aan bod in dit rapport omdat adviesvragen binnen de projectaanpak van de verkiezingen werden afgehandeld en de klachten via de Raad voor Verkiezingsbetwistingen afgehandeld worden. Adviezen met betrekking tot de vervolgstappen van de verkiezingen (coalitievorming, installatie van de gemeenteraad, benoeming van de burgemeester, ...) komen wel aan bod in dit jaarverslag.

////////////////////////////////////



pagina 6 van 28



Legende: Het staafdiagram toont het aantal adviesvragen in de betreffende maand van 2024. Het lijndiagram geeft het vergelijkbare aantal in die maand in 2023 weer.

3 VERDELING PER THEMA

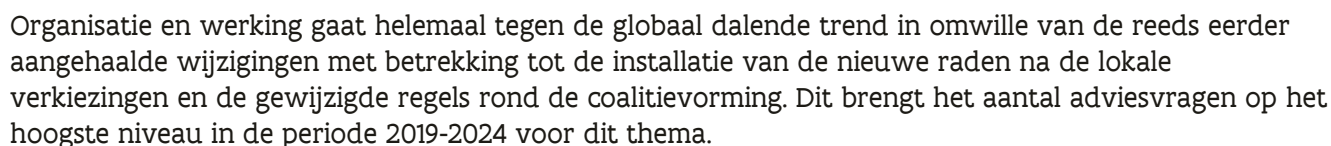
Het algemeen bestuurlijk toezicht door ABB valt uiteen in vier hoofdthema's: de financiën van lokale besturen, de organisatie en werking, de lokale samenwerking en verzelfstandiging en, ten slotte het personeelsbeleid.

De overgrote meerderheid van de klachten hebben betrekking op organisatie en werking. 2023 was duidelijk een uitschieter met meer dan 1.000 klachten. In 2024 zitten we opnieuw een stuk lager met 929 klachten.

Het aantal klachtendossiers met betrekking tot de financiën van lokale besturen viel in 2024 opnieuw terug naar het niveau van 2022 (34 klachten in 2022, 35 klachten in 2024), wat dus bijna een halvering is ten opzichte van de 59 klachten in 2023.

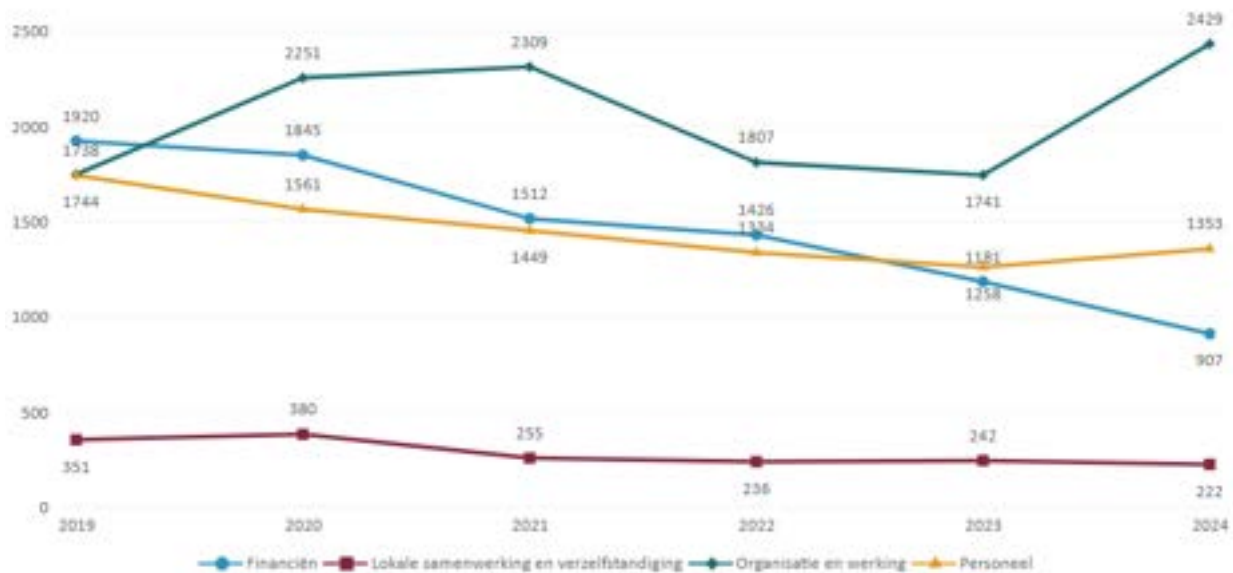
////////////////////////////////////

GRAFIEK 4: KLACHTEN 2019-2024 INGEDEELD IN FINANCIËN, ORGANISATIE EN WERKING, LOKALE SAMENWERKING EN VERZELFSTANDIGING EN LOKAAL PERSONEEL



Lokaal Bemiddelingsboek p.299

GRAFIEK 5: ADVIEZEN 2019-2024 INGEDEELD IN FINANCIËN, ORGANISATIE EN WERKING, LOKALE SAMENWERKING EN VERZELFSTANDIGING EN PERSONEEL



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.

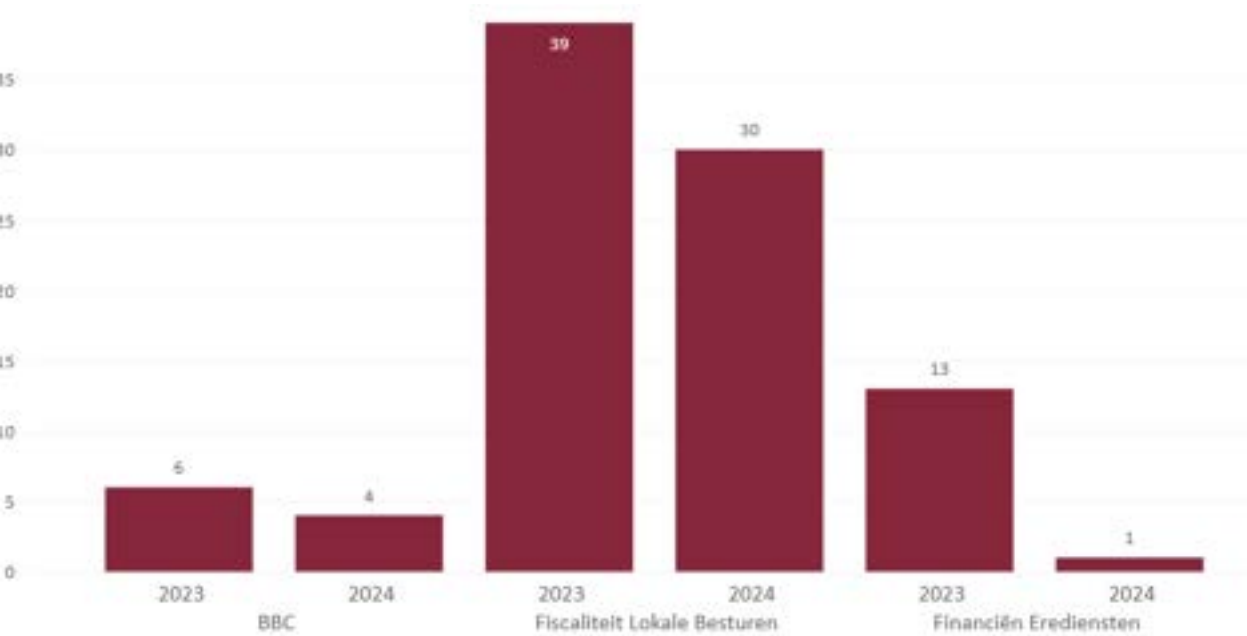
Wat het subthema strategisch financieel beleid (BBC) betreft oefent ABB voor de BBC-plichtige besturen het algemeen toezicht uit op de meerjarenplannen en de aanpassingen ervan en het goedkeuringstoezicht op de jaarrekeningen. BBC-plichtig zijn de gemeenten en de OCMW's (waarbij de gemeente en haar OCMW gezamenlijk rapporteren), de autonome gemeentebesturen, de welzijnsverenigingen, de provincies en de autonome provinciebesturen. Daarnaast gebeurt er ook goedkeuringstoezicht op de jaarrekeningen van de eredienstbesturen en worden beroepen over de planningsdocumenten van die besturen behandeld.

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.

Vergeleken met 2023 nam het aantal klachtendossiers over de BBC-cyclus én over fiscaliteit af.

GRAFIEK 6: KLACHTEN FINANCIËN 2024 - VERGELEKEN MET 2023



4.1.1 BBC / Strategisch en financieel beleid

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 met betrekking tot (de aanpassing van) het meerjarenplan waarop het algemeen toezicht van toepassing is of met betrekking tot de jaarrekening die onderworpen is aan het goedkeuringtoezicht. 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.

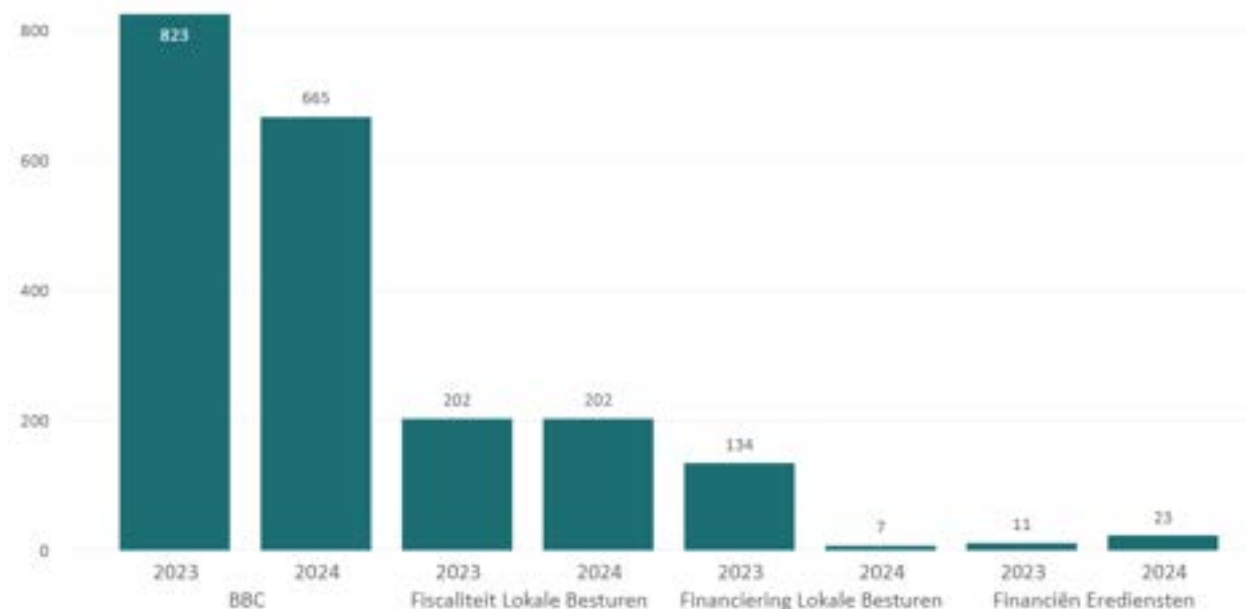
4.1.2 Fiscaliteit

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 76 % van het totaal aantal klachten. Ter vergelijking in 2023 was dit 51 %.
- Juridische klachten gericht tegen een goedgekeurd besluit houdende een belasting-, retributie- of tariefreglement. Deze omvatten 17 % van het totaal aantal klachten. Ter vergelijking in 2023 was dit 22 %.
- Klachten die juridisch zijn, maar laattijdig en dus buiten de toezichtstermijn werden ingediend. Deze omvatten 7 % van het totaal aantal klachten. Ter vergelijking in 2023 was dit 27 %.

Het nominatief aantal klachten is gedaald in vergelijking met 2023. In 2023 was een stijging te merken in het aantal laattijdige juridische klachten. Dat is in 2024 opnieuw gedaald tot het gebruikelijke niveau. Het aantal is wel een stuk hoger dan in 2022. Over de inhoud / thema's van de klachten: bijna de helft van de klachten in 2024 zijn te begrijpen binnen de context van 'Wonen en Parkeren'.

GRAFIEK 7: ADVIEZEN FINANCIËN 2024 - VERGELEKEN MET 2023



Wat betreft het subthema fiscaliteit zien we een status quo ten opzichte van 2023.

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:

- Voor het subthema Fiscaliteit wordt een onderscheid gemaakt tussen drie types adviesvragen, namelijk:

- Ongeveer 75 % van de adviezen over fiscaliteit zijn juridische vragen en ongeveer 25% betreft een toepassingsvraag (8%) of een ontwerp (17%). Vergeleken met 2023 nam het aandeel juridische vragen 5% procentpunten toe in 2024 ten nadele van de toepassingsvragen en ontwerpen.

7.02.2025

Naar het einde van de legislatuur worden nog weinig nieuwe beleidskeuzes betreffende de lokale fiscaliteit gemaakt. Ook worden er nog weinig wijzigingen aangebracht aan de geldende belasting-, retributie- of tariefreglementen. Dit toont zich ook in de procentuele daling van de vragen om nazicht van een ontwerpreglement.

Bij ongeveer 30% van de vragen ligt de focus op de technisch-juridische componenten van het besluit over een belasting, retributie of tarief. Het gaat dan om vragen over de bekendmaking en melding van het besluit, de geldigheidstermijn, het formuleren van een opheffings- of wijzigingsbepaling of het formuleren van de verschillende componenten van het besluit. Dit betekent ook dat 70% van de adviesvragen focust op de inhoud van de (belastbare) materie.

Vaak terugkerende inhoudelijke 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
- Wonen

Bekijken we de drie sterkst bevraagde inhoudelijke thema's in 2024, stellen we vast dat:

- 26,4% van de vragen een link heeft met het thema Invordering – Procedure
- 15% van de vragen een link heeft met het thema Burgerzaken
- 12,5% van de vragen een link heeft met het thema Ondernemen

Dit bevestigt nogmaals de nu enkele jaren aanwezige tendens dat gemeenten sneller geneigd zijn om bepaalde kosten voor prestaties te verhalen, terwijl ze voorheen bepaalde diensten gratis aanboden. Het hoge aanwezigheidspercentage van vragen over het thema Invordering – Procedure is dan weer te verklaren door de inwerkingtreding van het in 2024 gewijzigde decreet over de vestiging, de invordering en de geschillenprocedure van provincie- en gemeentebelastingen.

4.1.5 Financiering lokale besturen

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 adviezen

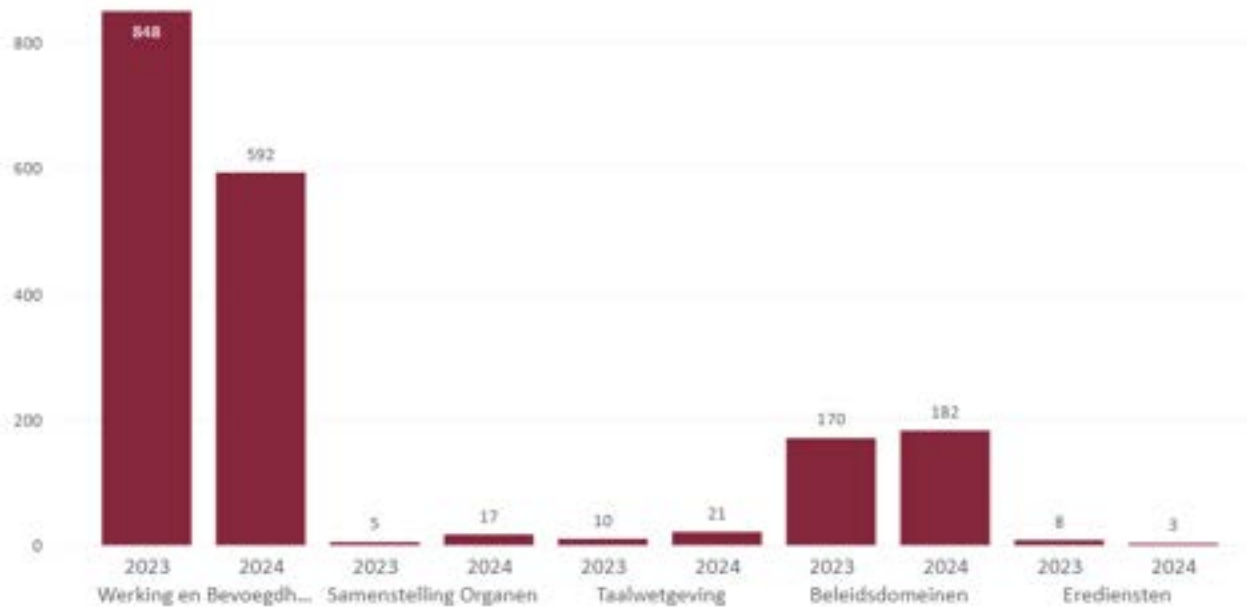
////////////////////////////////////

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. Zoals hoger vermeld zijn de adviesvragen over het subthema financiering lokale besturen ten gevolge van een technisch euvel om pragmatische redenen sinds begin 2024 niet in het registratiesysteem opgenomen wat dan ook de markante daling ten opzichte van 2023 van dit soort adviesvragen verklaart.

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 2024 VERGELEKEN MET 2023



In 2024 nam het aantal klachten over het thema lokale organisatie en werking af met 11 % ten opzichte van 2023. 2024 was in verschillende opzichten een bijzonder jaar: er waren de lokale verkiezingen op 13 oktober 2024 en de vervroegde installatie van de nieuwe bestuursploegen in de eerste week van december 2024. Daardoor was deze lokale legislatuur uitzonderlijk 1 maand korter.

Het leeuwendeel van de klachten gaat over de werking en bevoegdheden van de organen – in het bijzonder de werking van de organen. Alhoewel de vermindering van het aantal klachten in dit subthema het opvallendst is, blijft dit de grootste subcategorie van klachten uitmaken. Bovendien heeft de opfrissing van de thema/subthema indeling hier ook een invloed op. Als onmiddellijk duidelijk is dat de klacht buiten de bevoegdheid van ABB valt wordt die voortaan ook zo geclassificeerd, terwijl hier vroeger sowieso een thema aan gekoppeld werd.

Andere subthema's in dit thema kennen eveneens een daling in aantal klachten (patrimonium, burgerparticipatie, begraafplaatsen) terwijl er een stijging is vast te stellen in het subthema's overheidsopdrachten.

De tweede grootste groep klachten, waarin ook een stijging valt vast te stellen, betreft de beleidsdomeinen. Dit betreft zowel klachten waarvoor de toezichthoudende overheid bevoegd is (bijvoorbeeld klachten tegen aanvullende reglementen op het wegverkeer) als klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is (voornamelijk in het domein ruimtelijke ordening). In 2024 is er ook een stijging van het aantal klachten over de samenstelling van de organen, wat te verwachten valt in een verkiezingsjaar. Die vaststelling en verklaring geldt evenzeer voor de stijging van het aantal klachten over de taalwetgeving.

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.

Department	2023	2024
Werking en Bevoegdheid	1,336	1,278
Samenstelling Organen	97	934
Taalwetgeving	8	6
Beleidsdomeinen	46	43
Erediensten	247	119

Zoals te verwachten is er een opmerkelijke stijging in het aantal dossiers voor het subthema samenstelling organen. Dit betreft in hoofdzaak de adviesverlening over de (nieuwe) organieke regels in het decreet over het lokaal bestuur met betrekking tot het initiatiefrecht voor de grootste lijst na de lokale verkiezingen, de verplicht te gebruiken modellen van akten van voordracht en opvolging, de algemene regels rond de installatie van de bestuursorganen en de aanduiding van de aangewezen-burgemeester. Over dit subthema werden 837 dossiers meer geregistreerd ten opzichte van 2023. Dit heeft te maken met de ondersteunende rol die ABB opnam bij de implementatie van de regelgeving zoals toegelicht in de omzendbrief KBBJ/ABB2024/2 over de lokale en provinciale verkiezingen.

Lokaal Bemiddelingsboek p.307

6 INTERGEMEENTELIJKE SAMENWERKING EN VERZELFSTANDIGING

Lokale besturen in Vlaanderen kunnen welbepaalde uitvoerende taken of activiteiten toevertrouwen aan een nieuwe of bestaande entiteit, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband. Het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur biedt hen de mogelijkheid om deze taken en activiteiten toe te vertrouwen aan verschillende vormen van intergemeentelijke samenwerking (IGS), waaronder de interlokale vereniging, de projectvereniging, de dienstverlenende vereniging en de opdrachthoudende vereniging (al dan niet met private deelname). De verzelfstandigingsvormen voor gemeente- en OCMW bestaan uit intern of extern verzelfstandigde agentschappen (IVA's en EVA's, waaronder ook het autonoom gemeentebedrijf of AGB) en verenigingen en vennootschappen voor maatschappelijk welzijn (VVMW of OCMW-verenigingen; de welzijnsvereniging, autonome verzorgingsinstelling, ziekenhuisvereniging, vereniging of vennootschap voor sociale dienstverlening & woonzorgvereniging of -vennootschap).

ABB staat de lokale besturen en hun verzelfstandigings- en samenwerkingsvormen op elk moment bij met ondersteuning via advies, klachtenbehandeling en bijzonder toezicht. Het toezicht wordt zo uitgeoefend op zowel informele basis via adviesvraag of klacht, als op formele basis via de adviesplicht of het goedkeuringstoezicht. Tot eind 2023 was het goedkeuringstoezicht de regel voor welbepaalde beslissingen (oprichting en statutenwijziging alsook verlenging, ontbinding of toetreding/uittrekking van leden, afhankelijk van de rechtsvorm) van een groot aantal IGS en VVMW. Het goedkeuringstoezicht wordt al jaren afgebouwd en een steeds kleiner wordend aantal verenigingsvormen vallen nog onder goedkeuring. Vanaf 1 januari 2024 werd het toezicht op de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en OCMW-verenigingen verder versoepeld en moet een verplicht, voorafgaand niet-bindend advies van de Vlaamse Regering ingewonnen worden. Dat advies staat zowel het bestuur van de IGS of de VVMW als het deelnemend lokaal bestuur bij om een geïnformeerde en rechtsgeldige beslissing te nemen. ABB evolueert zo naar een coachende en ondersteunende rol als adviesverlener en klankbord voor de lokale besturen en hun samenwerkingsverbanden en verzelfstandigingsvormen.

Use postal address where applicable, some working on email for dining room, fax too in 2022

Over het algemeen gebeurt het merendeel van de adviesverlening geheel en meet en worden veel

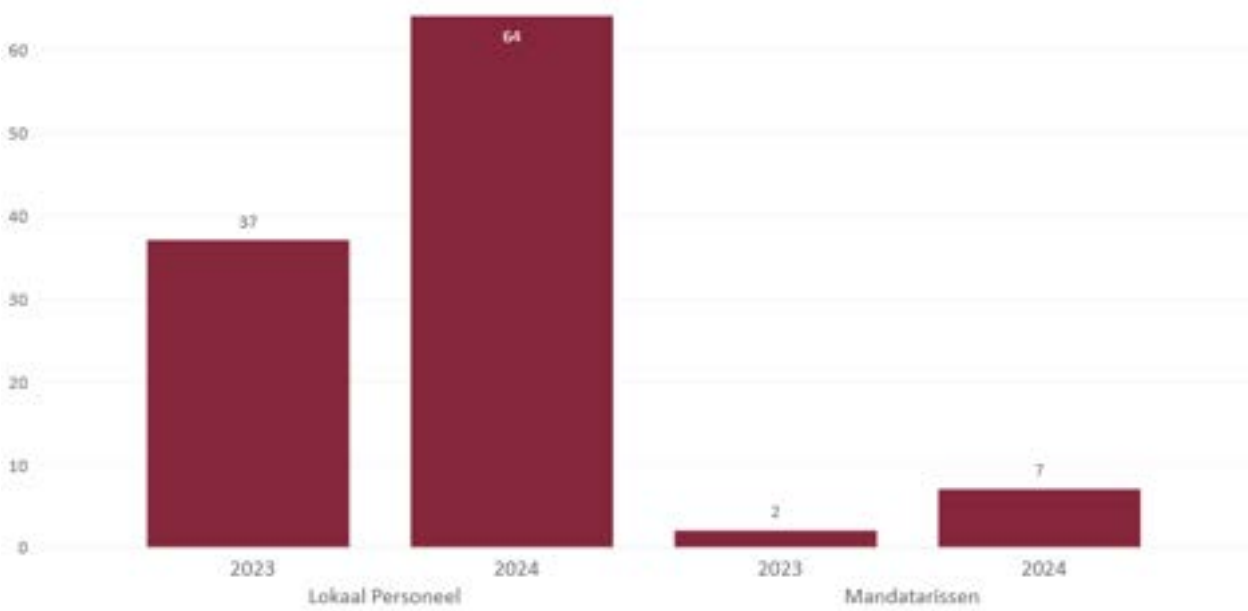
7.02.2025 Jaarrapport klachten en adviezen 2024 pagina 19 van 28

meestal preadvies aangevraagd en wordt het finale dossier behandeld in het dossiertype ‘generiek advies’ – de voorliggende cijfers houden dus geen rekening met het aantal oprichtingen of statutenwijziging in 2024. Wat betreft de reguliere adviesvragen, bestaan deze voor een groot deel uit algemene vragen over interpretatie of verduidelijking van regelgeving. Daarnaast zien we ook een groot aandeel vragen over zeer specifieke situaties of problematieken waar besturen mee kampen. Daarbij gaat het in hoofdzaak om vragen over de deelname in andere rechtspersonen, statutenwijzigingen, de oprichting en de verlenging van de samenwerking of verzelfstandigde entiteit, of – zoals het geval in 2024 en begin 2025 – over de organisatie, werking en organieke regeling van verzelfstandigings- en samenwerkingsvormen naar aanleiding van de installatie van de nieuwe bestuursploegen bij de lokale besturen.

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 12: KLACHTEN PERSONEEL 2024 VERGELEKEN MET 2023



Het aantal klachten over het thema lokaal personeel nam toe in 2024 met 32 dossiers ten opzichte van 2023. Aangezien 2023 echter een opvallend lager aantal klachten had dan 2022, namelijk 40 minder, komen we met het verhoogde aantal in 2024 weer in de buurt van het niveau van 2022. De stijging doet zich, op enkele uitzonderingen na, vrij gelijkmatig voor in alle mogelijk subthema's, die sowieso zeer divers zijn binnen het hoofdthema personeel.

Er is nog niet zoveel impact op het aantal klachten van het op 18 maart 2023 in werking getreden besluit van de Vlaamse Regering van 20 januari 2023 tot vaststelling van de minimale voorwaarden van de rechtspositieregeling van het personeel van lokale en provinciale besturen (hierna: BVR RPR 2023). Besturen zijn namelijk nog niet massaal overgegaan tot het aanpassen van hun rechtspositieregeling aan de bepalingen in dat BVR RPR 2023.

De opvallendste stijgingen doen zich voor bij het subthema “instroom”, dat van 7 naar 16 dossiers ging, en het subthema “uitstroom”, dat van 2 naar 13 dossiers ging. Er is geen duidelijke verklaring voor het hoger aantal dossiers inzake “instroom”. Het is wel zo dat kandidaten in selectieprocedures steeds meer de weg vinden naar de toezichthoudende overheid en dus het niet-slagen voor een selectieprocedure meer durven aanvechten. Dit is al een tijdje aan de gang. 2023 was een opvallend rustig jaar daarin, 2024 sluit qua aantallen beter aan bij 2022. Het hoger aantal dossiers inzake “uitstroom” (het hoogste aantal sinds 2018) kan deels te maken hebben met de wijziging van de ontslagregeling voor statutaire personeelsleden. Deze gewijzigde regeling trad in werking op 1 oktober 2023, na een wijziging aan het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017. Hierbij werd in grote mate de ontslagregeling van de arbeidsovereenkomstenwet ook van toepassing gemaakt op statutaire personeelsleden van lokale en provinciale besturen, en werden de arbeidsgerechten bevoegd gemaakt voor de meeste aspecten van een dergelijk ontslag; de Raad van State is dus niet langer bevoegd voor deze aspecten. Bovenstaande grafiek toont ten slotte aan dat het aantal klachten inzake mandatarissen steeg van 2 naar 7. Deze klachten waren echter van velerlei aard, zonder opvallende onderwerpen.

////////////////////////////////////

[illegible]

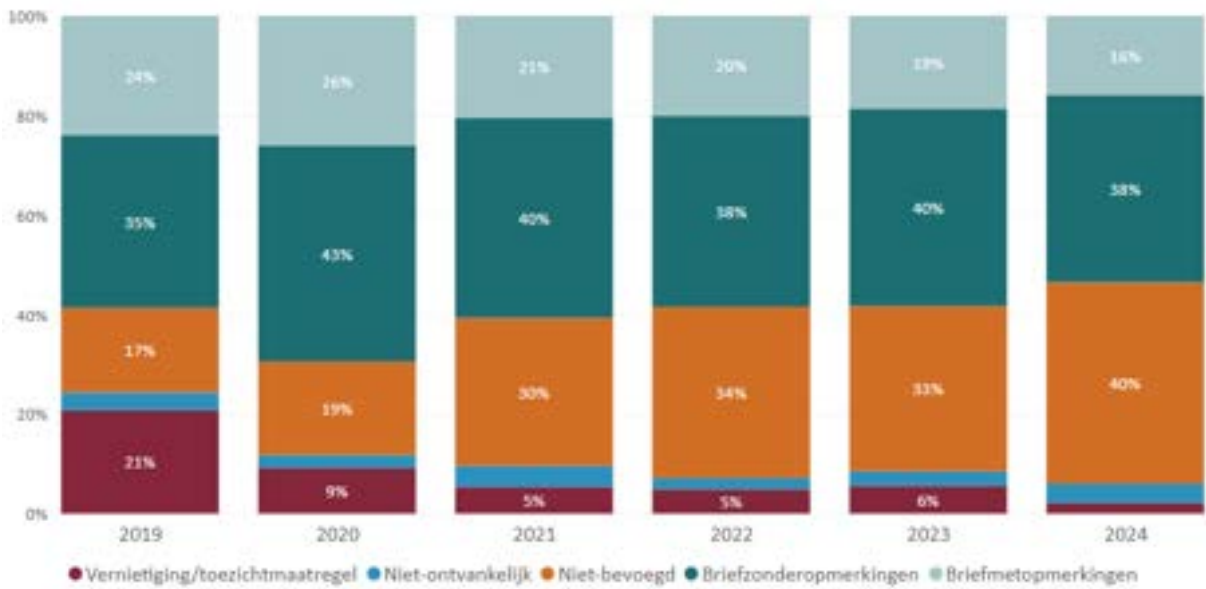
De subthema's binnen het grotere onderwerp rechtspositieregeling waarover opvallend meer vragen werden gesteld in 2024 zijn "instroom" (van 272 in 2023 naar 325 vragen in 2024) en "verloven en afwezigheden" (van 123 naar 153 dossiers). Dit komt overeen met twee hoofdstukken in het BVR RPR 2023, die grote veranderingen doorvoerden, deels dwingend en deels facultatief. Het valt te verwachten dat ook in 2025 nog heel wat vragen over het aanpassen van de rechtspositieregeling zullen binnenkomen. Mogelijks hebben vele besturen ingrijpende wijzigingen in de rechtspositieregeling uitgesteld en overgelaten aan de nieuwe besturen van de huidige legislatuur.

Het hogere aantal adviesvragen in bepaalde subthema's werd echter ruimschoots gecompenseerd door een opvallend lager aantal vragen omtrent subthema's zoals "doorstroom", "overdracht en terbeschikkingstelling", "syndicaat statuut" en "eretekens en eretitels". Het aantal dossiers betreffende de andere subthema's vertoonde geen opvallende stijgingen of dalingen ten opzichte van 2023.

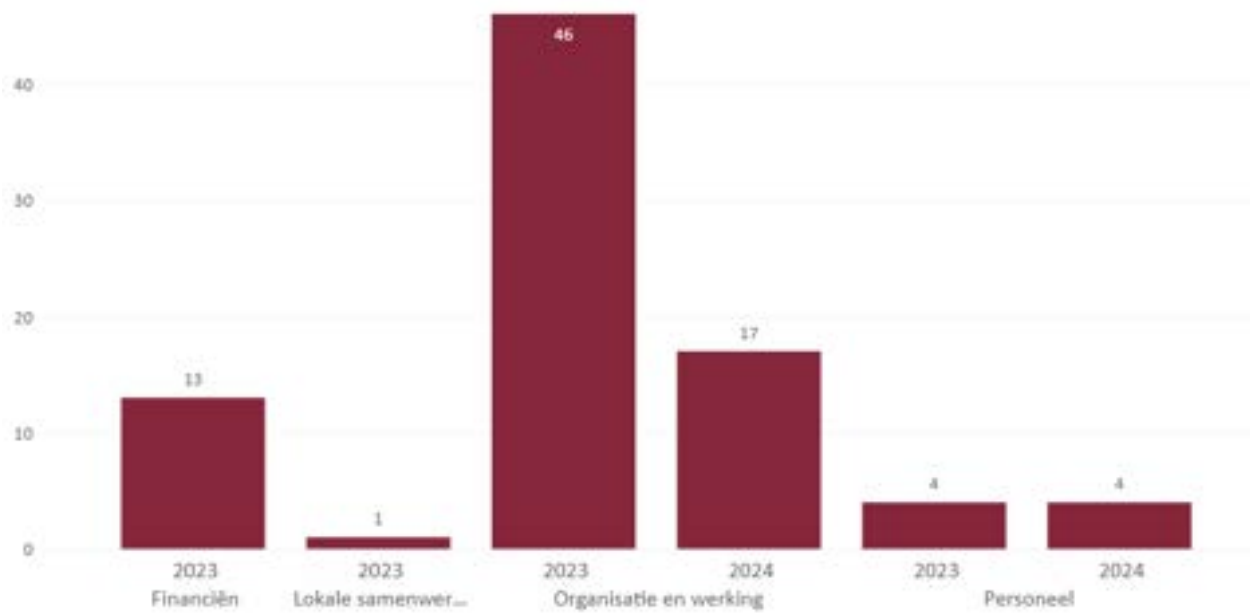
Na een klacht houdt het algemeen bestuurlijk toezicht na onderzoek de mogelijkheid tot vernietiging in als toezichtmaatregel of er kunnen opmerkingen geformuleerd worden door de toezichthoudende overheid. De toezichthoudende overheid kan ook beslissen dat er geen vernietiging noodzakelijk is of er geen opmerkingen moeten volgen. Slechts een minderheid van de klachten leidt tot een toezichtsmaatregel.

////////////////////////////////////

GRAFIEK 14: KLACHTEN NAAR RESULTAAT, 2021-24



GRAFIEK 15: VERNIETIGINGEN NAAR THEMA 2024 VERGELEKEN MET 2023



Jaar	Financiën	Lokale samenwerking en verzelfstandiging	Organisatie en werking	Personeel
2019	13	20	154	11
2020	20	20	189	11
2021	25	20	284	11
2022	17	11	323	11
2023	19	11	350	11
2024	25	11	355	11

Een van de uitgangspunten van de gewijzigde toezichtregeling in het decreet over het lokaal bestuur en het gewijzigde Provinciedecreet sinds 1 januari 2019 is een grotere actieve openbaarheid. De burger kan sindsdien online de beslissingen van de lokale besturen consulteren en een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid via het webformulier van de klachtenwegwijzer. De webtoepassing van het lokaal bestuur vermeldt hoe het publiek inzage kan krijgen in de besluiten die op de lijsten zijn vermeld en hoe tegen besluiten een klacht kan worden ingediend bij de 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 de website van de Vlaamse ombudsdienst wordt hiernaar verwezen (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht>), maar ook bijvoorbeeld op de pagina: <https://www.vlaanderen.be/klachten-over-gemeenten>. Dit kan één verklaring zijn waarom er meer klachten zijn ingediend met het resultaat onbevoegd.

9.1.2 De centrale positie en transversale rol van ABB

Het aantal klachten blijft sinds 2019 op een vrij constant niveau, al blijft de toename van het aandeel klachten waarvoor ABB niet bevoegd is nog steeds stijgen. Dit heeft natuurlijk ook te maken met de “transversale rol” die het agentschap heeft. Het agentschap zal vaak de laatste weg zijn die mensen proberen als ze bij de andere beleidsdomeinen worden afgewezen met hun klacht. Als men niet zeker weet waar men terecht kan, klopt de klager aan bij ABB. Ook het feit dat de drempel om een klacht in te dienen bij ABB laag ligt, zorgt ervoor dat deze stap vlot gezet wordt.

De samenloop van specifiek en algemeen bestuurlijk toezicht (bijvoorbeeld inzake politiezones en hulpverleningszones), en van georganiseerd beroep en het algemeen bestuurlijk toezicht en/of overlapping van regelgeving zorgt ook in het werkveld voor verwarring en onduidelijkheden over wie bevoegd is om toezicht uit te oefenen. Het vraagstuk van bevoegdheid of samenloop van toezicht is niet eenvoudig, laat staan dat een burger hier onmiddellijk zicht op heeft.

AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

Koning Albert II laan 15 bus 215
1210 BRUSSEL

binnenland@vlaanderen.be

