

KLACHTENBEHEER

LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS

JAARRAPPORT 2024

Inleiding

De manier waarop een lokaal bestuur haar inwoners benadert en te woord staat, is bepalend voor de mate van vertrouwen dat inwoners stellen in hun lokaal bestuur.

Een eerste contact, of het nu aan de balie, het loket of aan de telefoon is, is daarbij van doorslaggevend belang. Maar klantgerichtheid is meer dan een klantvriendelijke glimlach. Het is belangrijk dat medewerkers ook klantgericht handelen en zich klachtontvankelijk opstellen.

Via meldingen en klachten geef je aan burgers de kans om te participeren. Als er rond een bepaalde problematiek veel meldingen of klachten binnenkomen, dan is het belangrijk om dat vast te nemen en ermee aan de slag te gaan. Dat is de reden waarom we in dit jaarrapport verbeterpunten voorstellen. Op die manier kan je positief bijdragen aan de werking van de dienstverlening en aan het bijschaven van bestaande procedures.

In dit jaarrapport halen we een aantal concrete casussen aan omdat die cruciaal zijn om de dienstverlening te verbeteren. Het zijn niet altijd grote sprekende voorbeelden, maar vaak kleinere dingen die van belang zijn. En juist dat is essentieel: bemiddeling laat zich niet vatten in statistieken.

Een lokaal bestuur heeft ontzettend veel contacten en bepaalde handelingen kunnen soms aanleiding geven tot ontevredenheid en dan is het goed om een dienst klachtenbeheer te hebben die hier haar taak kan opnemen. Die taak omvat luisteren, overtuigen en bemiddelen. Klachten worden immers onderzocht in dialoog met de administratie en de burger.

Hoe dat in zijn werk gaat en wat er mee gebeurt, kan u lezen in dit jaarrapport.



Fran Wauters

Algemeen Bestuur – Klachtenbeheer

tel 03 203 27 20

klachten@puursam.be

www.puurs-sint-amands.be

Inhoudstafel

| | |
|---------------------------------------------------|--------|
| Inleiding | blz. 1 |
| 1. Hoe werkt de dienst klachtenbeheer? | |
| 1.1. Opdracht | blz. 3 |
| 1.2. Missie | blz. 3 |
| 1.3. Procedure | blz. 5 |
| 2. Waar ligt men van wakker in Puurs-Sint-Amands? | |
| 2.1. Cijfers en grafieken meldingen 2024 | blz. 7 |
| 2.2. Cijfers en grafieken klachten 2024 | blz. 9 |
| 3. Analyse | |
| Waarover wordt er geklaagd bij: | |
| 3.1. Afdeling ruimte-leefomgeving | blz.13 |
| 3.2. Afdeling dienstverlening | blz.20 |
| 3.3. Afdeling beleven | blz.22 |
| 3.4. Afdeling welzijn | blz.24 |
| 4. Verbeterpunten | blz.26 |
| 5. Eindconclusie | blz.28 |
| 6. Wetgevend kader | blz.29 |

1. Hoe werkt de dienst klachtenbeheer?

Wanneer mensen ontevreden zijn of een klacht hebben, moet je hen enerzijds de ruimte geven om hun verhaal te doen. Anderzijds is het ook belangrijk dat mensen beseffen wat ze mogen verwachten: duidelijkheid en wederzijds respect zijn cruciaal.

Dit is ook de taak van de dienst klachtenbeheer: luisteren, overtuigen en bemiddelen. Klachten worden immers onderzocht in dialoog met de administratie en de burger. Hoe dat in zijn werk gaat en wat er mee gebeurt, wordt jaarlijks opgenomen in het jaarrapport meldingen & klachten.

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het komt er op neer dat de burger geholpen wordt, maar op die manier dat je als overheid ook leert uit die klachten. Je moet ervan overtuigd zijn dat klachten een meerwaarde hebben en dat je uit die 'negatieve' ervaring iets positief kan leren, voor jezelf en voor de dienstverlening waar we als lokaal bestuur voor staan.

1.1. Opdracht

Volgens artikel 302 van het Decreet Lokaal Bestuur dienen zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

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

Jaarlijks rapporteert de klachtenbeheerder namens de algemeen directeur aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Het rapport meldingen en klachten geeft een evaluatieve synthese van onze dienstverlening vanuit een micro-standpunt. De laatste jaren wordt steeds uitdrukkelijker het verband gelegd met organisatiebrede verbeteringen in het kader van organisatiebeheersing.

1.2. Missie

“De dienst klachtenbeheer staat open voor alle meldingen, signalen en klachten van de burgers van Puurs-Sint-Amands en ziet een melding of klacht als een opportuniteit tot verbetering van de werking van de gemeente en het OCMW.”

We werken aan een klantgerichte, transparante en burgers nabije organisatie door o.a. de uitbouw van een klachtontvankelijke organisatie. We zullen meldingen, signalen en klachten op een gestructureerde, oplossingsgerichte en klantvriendelijke manier verwerken.

De dienst klachtenbeheer behandelt alle meldingen en klachten over de werking van de diensten van de gemeente en het OCMW van Puurs-Sint-Amands. Hij/zij onderzoekt de ontvankelijkheid en de bevoegdheid. Bij een onbevoegdheid verwijst de dienst klachtenbeheer correct door naar de bevoegde instantie.

De deontologische code van de gemeente en het OCMW van Puurs-Sint-Amunds heeft volgende waarden onderschreven:

- Klantgerichtheid
 - klantvriendelijke en professionele dienstverlening
 - ten dienste van alle burgers, bedrijven en bezoekers zonder onderscheid
 - anticiperen op de behoeften en garant staan voor een kwaliteitsvolle dienstverlening

- Contact met de klant
 - elke klant gelijkwaardig behandelen en verzekeren van een discrete behandeling van zijn/haar vraag
 - steeds vriendelijk en met respect actief zoeken naar een oplossing voor eventuele problemen of antwoorden op een vraag van de klant binnen de mogelijkheden
 - zich onthouden van een kwetsende, denigrerende of aanstootgevende houding, kledij en taalgebruik
 - heldere en volledige informatie geven, duidelijke en correcte taal gebruiken en het professioneel imago van het lokaal bestuur verzorgen door bekwaamheid en initiatief te tonen
 - behulpzaam bij administratieve formaliteiten of correct doorverwijzen indien nodig

- Professionaliteit
 - professioneel werken en zorgen voor beschikbaarheid van de nodige kennis
 - klachten worden behandeld als waardevolle informatie en aanzien als elementen die de eigen dienstverlening kunnen verbeteren

- Doelmatigheid en doeltreffendheid
 - opdrachten realiseren binnen de beschikbare tijd en met de beschikbare middelen, binnen de gemaakte afspraken, procedures en het reglementair kader
 - dossiers efficiënt en binnen de opgelegde termijn afhandelen
 - zuinigheidsprincipe: aandacht voor de financiële kant en geen onnodige kosten maken
 - werken in functie van de beleidsdoelstellingen zoals uitgewerkt in de meerjarenplanning

Klachtenmanagement omvat 2 deelopdrachten, met name het beheer van klachten enerzijds en het beheer van meldingen anderzijds, die wegens hun eigen specificiteit, best afzonderlijk georganiseerd worden, maar onder een gemeenschappelijke paraplu.

De dienst klachtenbeheer staat in voor de interne bijsturing bij laattijdigheid van meldingen, of wanneer een melding een klacht wordt. Die bewaking van de instroom van meldingen en de voortgang ervan, gebeurt aan de hand van lijsten uit het softwaresysteem “meldingen” en het softwaresysteem “klachten”. Naast het beheer van de meldingen speelt de dienst klachtenbeheer een centrale rol in de registratie en de behandeling van de klachten zelf.

1.3. Procedure

De dienst klachtenbeheer coördineert en superviseert enerzijds het meldingenbeheer en staat anderzijds in voor de registratie en de afhandeling van de klachten.

De inhoudelijke behandeling van de meldingen en de beantwoording ervan gebeurt decentraal in de diensten zelf. Het diensthoofd is hiervoor verantwoordelijk en heeft één of meerdere personeelsleden aangeduid voor de behandeling van de meldingen. De dienst klachtenbeheer heeft een consultancy rol en komt tussen in dossiers voor bijsturing (voorbeeld: overschrijding van de termijnen) of indien een melding een klacht wordt. De dienst klachtenbeheer heeft dus een coördinerende rol, maar kan wel aan de “bel trekken” wanneer er bij de meldingen iets fout loopt.

Op 1 mei 2022 zijn we gestart met een nieuw registratiesysteem voor meldingen en klachten. De bedoeling is dat deze nieuwe CRM-toepassing gebruikt wordt voor alle meldingen en klachten binnen alle entiteiten van het lokaal bestuur Puurs-Sint-Amands. Het systeem vertrekt vanuit een webapplicatie en komt op die wijze rechtstreeks bij de diensten die de melding moeten opvolgen. Het opladen van mails die via de dienstmailboxes binnenkomen, gebeurt al maar wordt verder uitgerold voor de hele organisatie.

Het voordeel van dit nieuwe registratiesysteem is, dat het ons toelaat om te mailen vanuit een CRM-toepassing. In plaats van dat alle tussenstappen verspreid zaten, is er per melding of klacht voortaan 1 centraal dossier en dit bevat een logboek wat opvolging van complexere meldingen en klachten beter beheersbaar maakt.

Iedereen die voor de gemeente of het OCMW werkt, is aanspreekbaar. Wanneer een burger een medewerker aanspreekt met een informatievraag waar hij/zij het antwoord niet op weet, of wanneer een medewerker aangesproken wordt over een melding, dan geeft de medewerker dit door aan zijn dienst. Het is de vrije keuze van de burger of hij dit zelf wenst te doen of dat de medewerker de melding doorgeeft aan de betrokken dienst. Als een burger een medewerker aanspreekt over een klacht, dan geeft de medewerker dit door aan de dienst klachtenbeheer.

- **Wat is een melding?**

Het signaleren van een gebrek, met de wens dat er wordt opgetreden, zonder dat de burger ontevreden is over het optreden van de gemeente of het OCMW. Voorbeelden van meldingen zijn: defecte verlichting, put in de rijbaan, rioolkolk verstopt ... enz.

Het niet correct inspelen op een melding kan natuurlijk wel leiden tot een klacht van de burger. Als een burger een medewerker aanspreekt over een klacht, dan geeft de medewerker dit door aan de dienst klachtenbeheer.

- **Wat is een klacht?**

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een burger klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is hier niet neutraal, de burger uit een ongenoegen over de werking van de dienstverlening. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van initiatief, enzovoort.

In tegenstelling tot meldingen, worden klachten rechtstreeks door de dienst klachtenbeheer behandeld. Bij elke klacht beoordeelt de dienst klachtenbeheer eerst of de klacht ontvankelijk is. Dit wil zeggen dat de dienst klachtenbeheer eerst nakijkt of ze bevoegd is om de klacht te behandelen.

Volgens het reglement van 21 januari 2019, dat door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn werd goedgekeurd, is de dienst klachtenbeheer niet bevoegd om klachten te behandelen als:

- De klacht in een specifieke beroepsprocedure zit;
- Er een gerechtelijke procedure is opgestart;
- De feiten ouder zijn dan 1 jaar;
- De identiteit en het adres van de klager niet bekend zijn De dienst klachtenbeheer kan wel, indien de klager dit wil, anonimiteit garanderen.

Als een klacht 'onontvankelijk' wordt beoordeeld, dan wordt deze niet behandeld en wordt het dossier meteen afgesloten. De klager wordt hier steeds van op de hoogte gebracht. We geven zoveel mogelijk uitleg of verwijzen door naar een dienst of instelling waar men wel terecht kan met een probleem (bv. juridische problemen, consumentenproblemen, huisvestingsproblemen...). Gaat het om een melding of een informatievraag dan zal de dienst klachtenbeheer zo goed mogelijk helpen en doorverwijzen naar de betrokken dienst.

De bedoeling van de dienst klachtenbeheer is om te bemiddelen om zo tot een oplossing van het probleem te komen. Een klachtdossier begint met het relaas over een medewerker of dienst van de gemeente of het OCMW van Puurs-Sint-Amands. De dienst klachtenbeheer vat het verhaal samen en vraagt uitleg aan het diensthoofd van de betrokken dienst. Op basis van het verhaal van de klager, de reactie van de betreffende dienst en eventueel andere informatie (gesprekken met andere betrokken partijen of getuigen, plaatsbezoeken, briefwisseling...) beoordeelt de dienst klachtenbeheer de klacht volgens bepaalde criteria.

Klachten krijgen ook een beoordeling in functie van de gegrondheid en worden getoetst aan criteria zoals wetgeving, de beginselen van behoorlijk bestuur of de dienstverleningsnormen.

De dienstverleningsnormen die de dienst klachtenbeheer hanteert bij de boordeling van de klachten, zijn de principes waar de gemeente ook voor staat: respect voor de rechtsstaat, gelijkheid en neutraliteit van de administratie, efficiëntie, effectiviteit, respect voor de persoonlijke levenssfeer en klantvriendelijkheid. Deze waarden zijn ook het uitgangspunt van onze deontologische code waar iedere werknemer van de gemeente en het OCMW borg voor staat.

Op basis van deze beoordelingen (criteria en gegrondheid) worden verbeterpunten geformuleerd om het probleem op te lossen of om maatregelen te nemen zodat het probleem in de toekomst niet meer kan voorkomen.

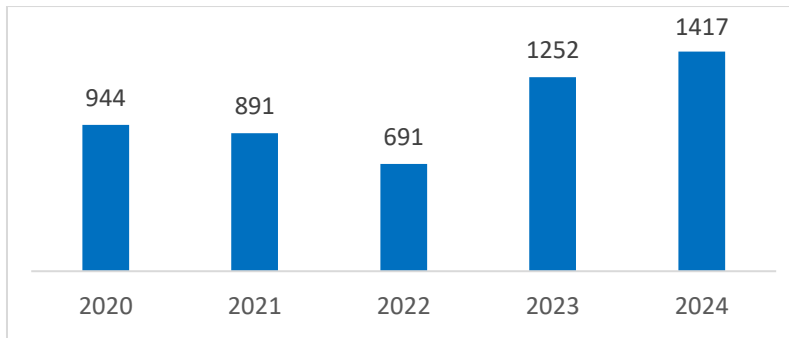
Vanuit de beschouwing op microniveau, die gericht is op verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de performante nazorg, is het algemeen en groter kader van organisatiebeheersing een belangrijke meerwaarde.

Op die manier wordt het jaarrapport meldingen en klachten opgenomen en kunnen achterliggende processen geëvalueerd en verbeterd worden. Dit leidt ons tot het inzicht dat we weten waar we de dienstverlening kunnen bijschaven, want daar gaat het om: een klantvriendelijke dienstverlening voor iedereen.

2. Waar ligt men van wakker in Puurs-Sint-Amands?

2.1. Jaaroverzicht meldingen 2024

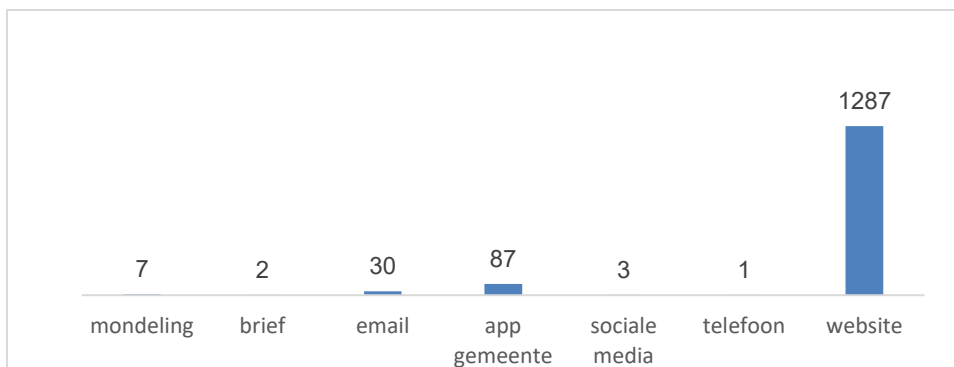
- **Aantal meldingen per jaar**



Sinds de registratie van meldingen zitten de meldingen qua aantal altijd rond de 900. Maar in 2022 is het aantal meldingen op 691 blijven steken en dat had te maken met de omschakeling naar een nieuw registratiesysteem waardoor niet alle meldingen werden ingebracht.

Dat sensibilisatie rond het registreren werkt, blijkt opnieuw uit de cijfers van 2024, we noteren een stijging ten opzichte van vorig jaar. Maar naast het registreren, is het ook cruciaal om de meldingen op te volgen. Hier gaan we bij de analyse nog dieper op in.

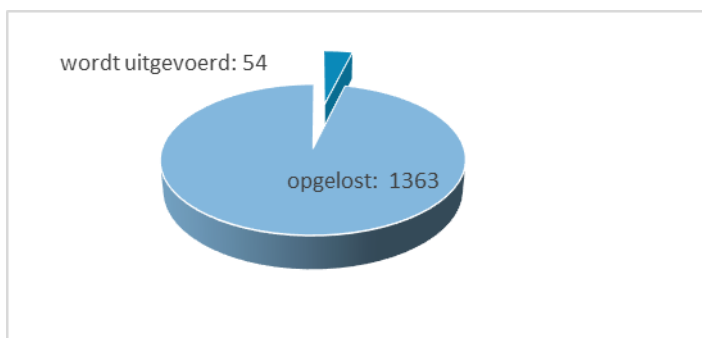
- **Hoe komen de meldingen binnen?**



De gegevens uit de bovenstaande tabel illustreren zeer duidelijk dat het merendeel van de meldingen via digitale weg (mail of webformulier) bij de gemeentelijke of OCMW-diensten terecht komt. Belangrijk is dat we alle kanalen ter beschikking stellen zodat we iedereen de kans geven om een melding door te geven. We behouden bewust de papieren meldingskaarten die ter beschikking zijn in het gemeentehuis, oud-gemeentehuis Sint-Amands en in de dienstencentra en deze worden als digitaal formulier ingelezen in het systeem. Bij dit systeem wel een nuancering : wanneer de balie telefonische meldingen krijgt, gebruiken ze hiervoor het webformulier en dat verklaart meteen het lage aantal telefonische meldingen.

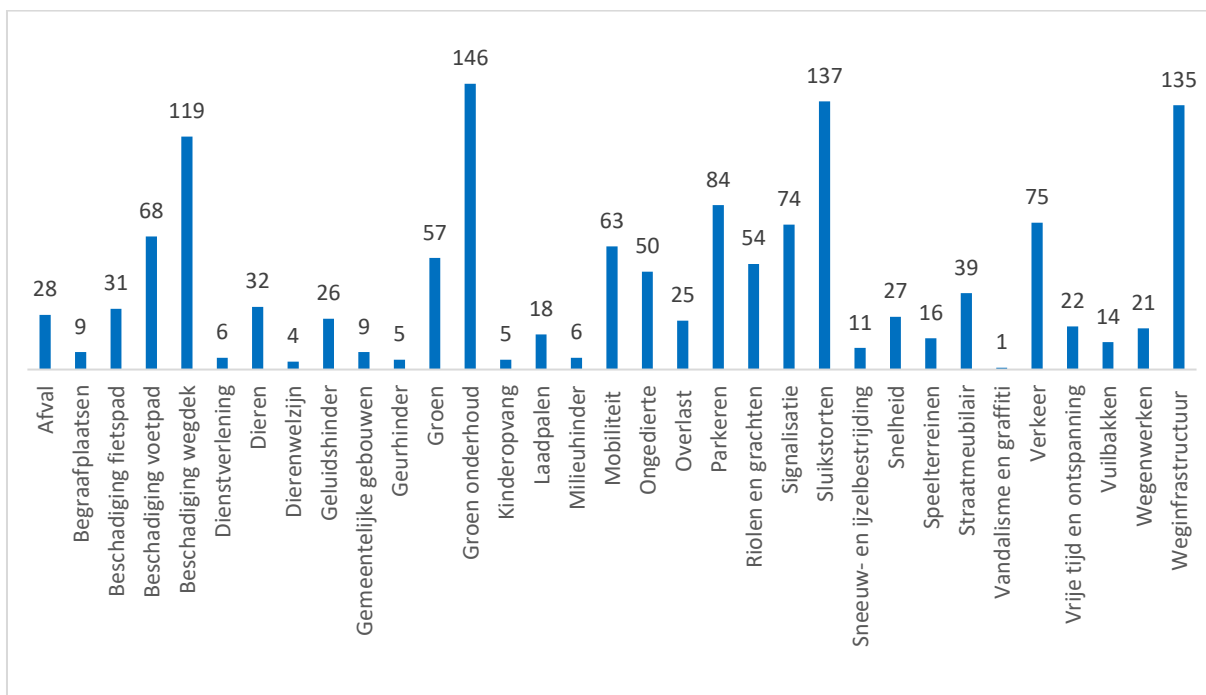
- **Indeling volgens afhandeling**

De voorbije jaren hebben de diensten altijd getracht om tegen het einde van het kalenderjaar quasi alle meldingen te kunnen finaliseren waardoor men meer dan 90% van alle meldingen effectief had afgehandeld.



De afhandeling van de meldingen heeft in 2024 heel wat vertraging opgelopen tijdens het jaar zelf. Pas in het najaar werd er een inhaalbeweging gemaakt om meldingen af te werken of op de planning van het voorjaar 2025 te plaatsen. Dit maakt dat er momenteel nog 54 openstaande meldingen zijn die opgevolgd moeten worden. Hierbij gaat het meestal om herstellingswerken al dan niet met derden (Pidpa, ..) of schilderwerken die uitgevoerd moeten worden.

- **Indeling volgens rubriek (onderwerp)**



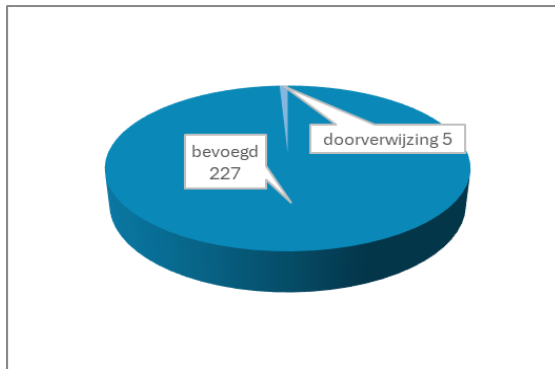
Van de 1417 meldingen zijn in 2024 volgende rubrieken de koplopers:

- **openbare werken** (schade voet/fiets/weg, wegenwerken, weginfrastructuur): 374 meldingen
- **mobilititeit**: 348 meldingen waarvan 75 verkeer, 70 mobiliteit, 27 snelheid, 84 parkeren, 74 signalisatie en 18 laadpalen
- **groen**: 203 meldingen (snoeien, maaien, groenonderhoud, bomen)
- **sluikstort & afval** en vuilbakjes: 179 meldingen

Het zijn ook dit jaar opnieuw dezelfde diensten die op kop lopen bij de meldingen, met het verschil dat in 2024 openbare werken meer meldingen scoort dan dienst mobiliteit, op de voet gevolgd door de dienst groenbeheer. Iedere inwoner maakt via de meldingen duidelijk waar de gevoeligheid ligt: weginfrastructuur, mobiliteit, groen en sluitstort/afval zijn inherent verbonden aan datgene waar men soms letterlijk van wakker ligt.

2.2. Jaaroverzicht klachten 2024

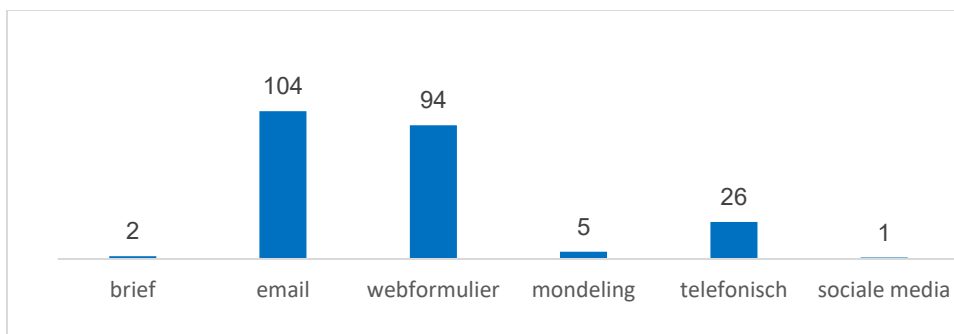
- **Aantal klachten en bevoegdheid klachtdossiers**



De klachtdossiers betreffen de contacten waarvoor een dossier werd aangemaakt, ook waar een onmiddellijke dienstverlening of doorverwijzing noodzakelijk bleek om de klacht te kunnen behandelen. Voor 2024 noteren we 232 klachtdossiers waarvan 5 dossiers werden doorverwezen. In deze dossiers dient de afhandeling te gebeuren op een ander bestuursniveau of door een andere instantie. Daarom dat dit soort klachten, telkens in samenspraak met de verzoeker, wordt doorverwezen om de klacht verder ten gronde te kunnen behandelen.

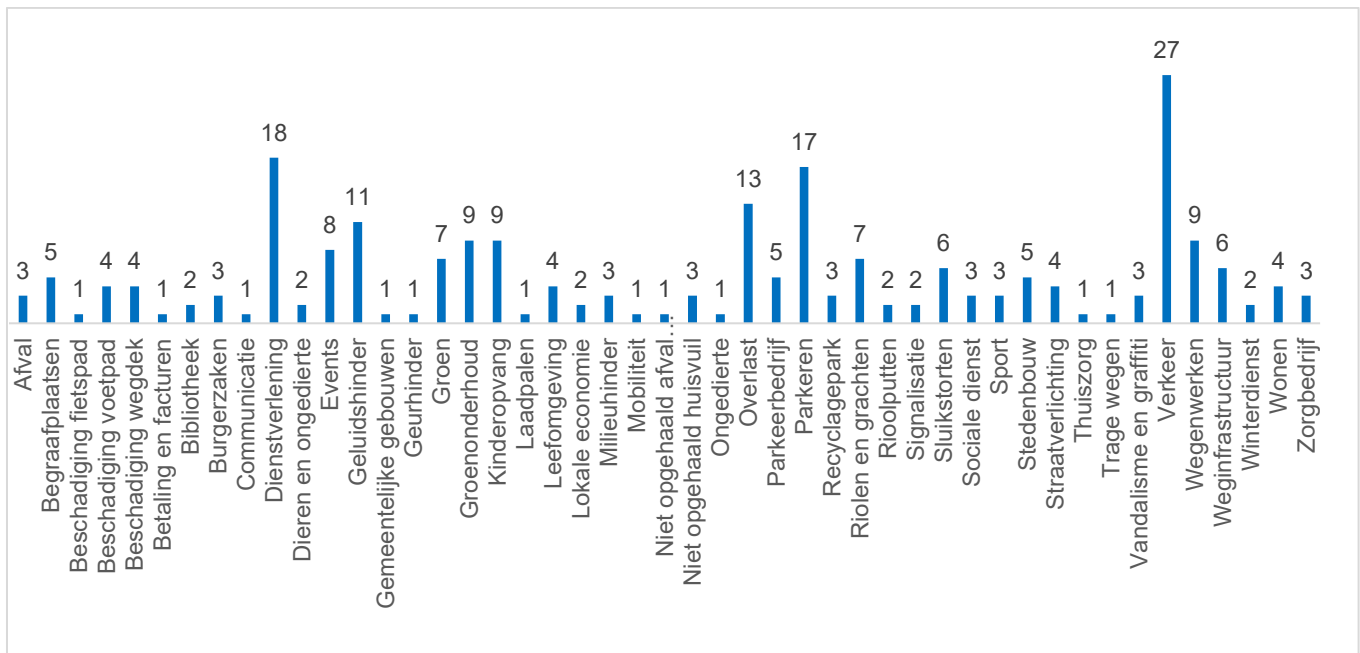
De website www.ombudsman.be biedt een overzicht van de ombudsdiensten die operationeel zijn in België. Deze website maakt duidelijk dat er verschillende ombudsdiensten bestaan, zowel voor de openbare als de private sector. Deze diensten bemiddelen bij klachten en formuleren ook aanbevelingen om herhaling van fouten en gebreken te voorkomen.

- **Hoe komen de klachten binnen?**



De dienst klachtenbeheer is gelegen in het gemeentehuis. Bij een eenmansdienst kunnen er geen doorlopende openingsuren gegarandeerd worden, daarom wordt er meestal gewerkt met afspraken. De burger bepaalt de wijze waarop hij de dienst klachtenbeheer wenst te contacteren: een persoonlijk bezoek (mondeling), telefonisch, per e-mail, door het invullen van een klachtenformulier of per brief. In 2024 maakt men vooral gebruik van e-mails en webformulieren om klachten in te dienen. Indien klachten via sociale media (facebook gemeente) worden ingediend, dan worden die gevraagd om per telefoon of mail verder af te handelen. Sociale mediaplatformen zijn niet geschikt om klachten op kwalitatieve wijze te behandelen en om de vertrouwelijkheid van een klachtdossier te waarborgen.

- **Waarover wordt geklaagd?**



In 2024 krijgen we een klachtbeeld dat aangeeft waar mensen soms letterlijk van wakker liggen. En die rubrieken liggen ook in het verlengde van wat we bij de meldingen hebben opgetekend.

- 51 klachten over mobiliteit, verkeer, snelheid en parkeren en parkeerbedrijf, laadpalen
- 32 klachten die we groeperen onder 'hinder- en samenlevingsdossiers', die bestaan uit 13 klachten 'overlast' en 11 klachten 'geluidshinder' en 8 klachten 'events'
- 25 dossiers over groen, groenonderhoud, sluikstort en afval
- 24 dossiers over schade voet/fiets/wegdek en infrastructuur en werken
- 18 dossiers rond dienstverlening

In principe is dit een gelijkaardig klachtbeeld aan dat van de voorbije jaren. Hoe meer een bepaalde dienst in contact komt met het publiek, hoe gemakkelijker of hoe meer vatbaar men is voor klachten.

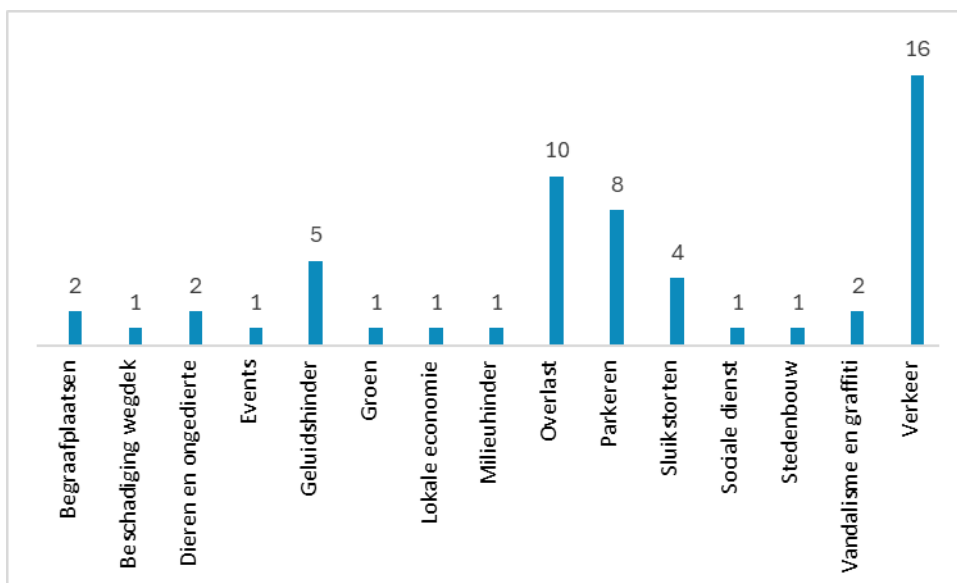
We merken ten opzichte van vorig jaar een lichte daling in de klachtdossiers rond mobiliteit en een sterke stijging bij de dossiers sluikstorten en groenbeheer.

Bij de analyse komen we hier uitgebreid op terug, maar hier willen we wel meegeven dat niet alle klachtdossiers voor deze diensten ook effectief gegrond zijn.

- **Betrokkenheid politiediensten bij klachtdossiers 2024**

De aard van onderwerpen zoals verkeer, parkeren of overlast en geluidshinder, is bijna van nature uit gelinkt aan politionele tussenkomsten. Dit is ook te verklaren door het feit dat enkel de politie gemachtigd is om bepaalde vaststellingen te doen.

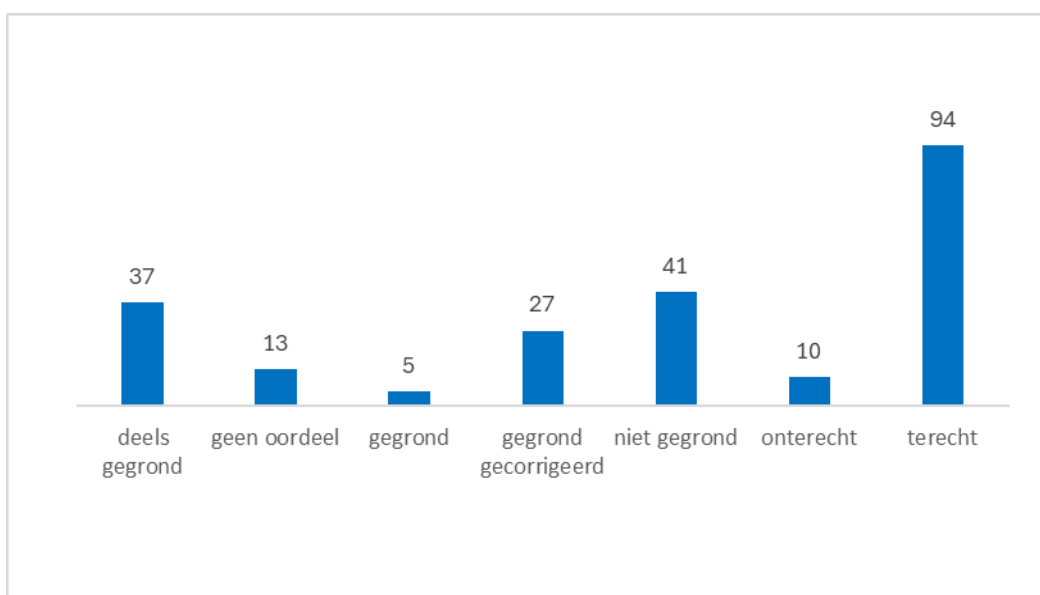
In 56 klachtdossiers wordt er vooral samengewerkt met de dienst verkeer of de dienst wijkwerking van de politiezone Rivierenland, post Klein-Brabant.



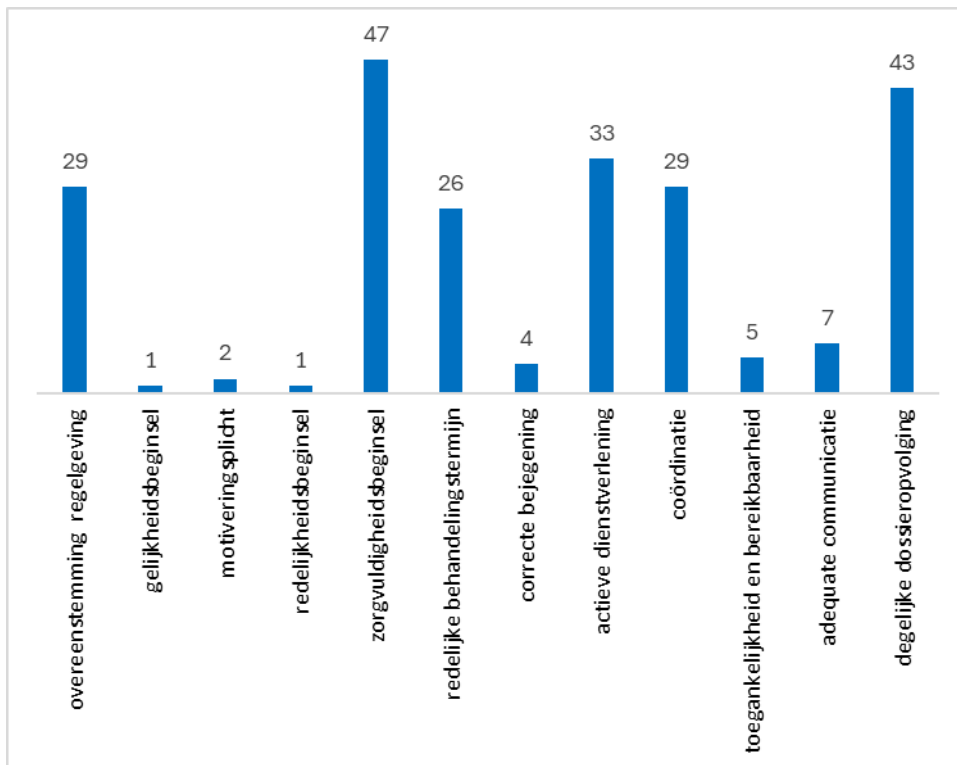
- **Gegrontheid**

Bij klachten wordt ook gekeken naar de gegrondheid van een klacht: van de 227 effectieve klachtdossiers zijn er 69 dossiers (30%) die een graad van gegrondheid kregen. De gegrondheid is ook belangrijk om na te gaan waar het fout liep in de dienstverlening en van daaruit starten we de opmaak van de verbeterpunten.

Dit is min of meer hetzelfde percentage als de voorbije jaren. Ondanks het feit dat bepaalde diensten maar enkele klachten hebben, kunnen die klachten toch belangrijk genoeg zijn om als aandachtspunt of als verbeterpunt voor die dienst op te nemen. Ook in de 94 dossiers met de beoordeling 'terecht' zijn er interessante cases die we als verbeterpunt kunnen opnemen. Hier noteren we een lichte stijging ten opzichte van de dossiers van 2023.



- Klachtcriteria



De indeling volgens klachtcriteria kunnen we herleiden tot 3 grote groepen:

- Overeenstemming met de regelgeving: 32 dossiers
- Beginselen van behoorlijk bestuur: 74 dossiers
- Dienstverleningsnormen (*of ombudsnormen*): 121 dossiers

Net zoals vorig jaar zijn de meeste dossiers gelinkt aan het criterium van dienstverleningsnormen. Iets meer dan 33% van de dossiers zijn beoordeeld op ‘actieve dienstverlening’ en op ‘degelijke dossieropvolging’ en in tegenstelling tot vorig jaar, zijn de dossiers inzake ‘coördinatie’ sterk verminderd, niettemin blijft het cruciaal om dit nauwgezet op te volgen.

In 2024 zijn er 74 dossiers gelinkt aan de beginselen van behoorlijk bestuur waarbij vooral de 47 dossiers met het criterium ‘zorgvuldigheidsbeginsel’ in het oog springen.

Maar opvallend voor 2024 is opnieuw de stijging bij de dossiers ‘redelijke behandelingstermijn’ en wat de reden hiervan is, kan u lezen in de analyse.

En tenslotte de derde groep, bestaat uit 32 dossiers m.b.t. overeenstemming met de regelgeving, hier noteren we ten opzichte van vorig jaar waar er sprake was van 44 dossiers, een daling. Het gaat om klachtdossiers rond de toetsing aan de wetgeving o.a. inzake verkeer en parkeren, maar ook overlast en geluidshinder.

3. Analyse meldingen & klachten 2024

In 2024 krijgen we een klachtbeeld dat min of meer gelijk is aan het klachtbeeld van de voorbije jaren. Het gaat vooral over mobiliteit, verkeer, snelheid, parkeren en het parkeerbedrijf. Opvallend dit jaar meer meldingen over infrastructuur van zowel de staat van de voet- en fietspaden, het wegdek als over wegenwerken. Ook de dossiers waar mensen letterlijk van wakker liggen, scoren hoog in aantal. Het gaat over klachten m.b.t. hinder- en samenlevingsproblemen zoals ‘overlast’ en ‘geluidshinder’ en ten slotte noteren we voor 2024 opnieuw veel dossiers rond groen en sluikstorten.

We hebben dit in het vorige jaarrapport al aangekaart, maar in 2024 werden we - niet ongewoon voor een verkiezingsjaar - opnieuw geconfronteerd met dossiers waarbij sprake is van het veeleisende ‘nu’ en ‘onmiddellijk’ en vooral het weigeren om zich neer te leggen bij een “neen”.

In de meeste dossiers wordt het “waarom” duidelijk uitgelegd en gemotiveerd waarom iets wel of niet wordt opgenomen. En ja, er worden ook fouten gemaakt, maar dit toegeven en zoeken naar een oplossing, daar gaat het om. Diensten proberen op een objectieve wijze te reflecteren op wat er fout is gegaan en waar verbetering mogelijk is. Dat is de essentie van goed klachtenbeheer.

Het blijft wel belangrijk om het breder kader voor ogen te houden: het is altijd een afwegen van het individuele belang ten opzichte van het algemeen belang en hierbij te toetsen aan de regelgeving, de beginselen van behoorlijk bestuur en de dienstverleningsnormen.

3.1. Afdeling ruimte - leefomgeving

De meest klachtgevoelige diensten behoren tot de sector ruimte en leefomgeving: mobiliteit, technische dienst, groenbeheer, milieudienst. Ondanks deze klachtgevoeligheid staan deze diensten wel het meest open voor klachten. Zij realiseren zich dat de betrokkenheid van de gemeente essentieel is en dat zij proactief moeten handelen. Zij nemen hun rol op als regisseur ten opzichte van andere partners die al dan niet verbonden zijn aan het lokale bestuur.

De diensten van de afdeling ruimte en leefomgeving geven zelf spontaan oplossingen of suggesties voor structurele verbeteringen. Daar gaat het tenslotte om: niet om persoonlijke vingerwijzigingen, maar om op een transparante en open manier te communiceren over klachten. De manier waarop een gemeente communiceert, kan soms heel diverse reacties uitlokken of verwachtingen creëren die niet ingelost worden.

We merken op dat inwoners zowel de gemeentelijke diensten als het beleid amper nog tijd geven om te antwoorden. Het gaat dan om onrealistische verwachtingen, zonder te beseffen dat het gaat om complexe dossiers waar men niet zomaar vergunningen, reglementeringen en/of openbare aanbestedingen naast zich kan neerleggen. Voorbeeld hiervan, is net zoals vorig jaar, de heraanleg van N17 waar een bovenlokale overheid de touwtjes in handen heeft, maar onze inwoners wel verwachten dat de gemeente alles oplost omdat de omleidingsroute zorgt voor overlast o.a. sluisverkeer en zwaar verkeer, te hoge snelheid, onveilige verkeerssituaties, enz.

Het is niet evident om dat uit te leggen, laat staan dat men daar begrip voor krijgt. Het komt er op aan om zo transparant mogelijk te communiceren over wat een gemeente wel of niet kan doen, zonder dat men de verantwoordelijkheid van zich afschuift.

Mobiliteit

Mobiliteit is een complexe materie met veel regelgeving en omvat vaak polariserende thema's zoals wanneer je bv. parkeermaatregelen neemt, dan roept dat bijna onmiddellijk weerstand op, zoals we gemerkt hebben in het dossier parkeren Sint-Katharinastraat. De bredere context gaat verloren omdat mensen gefocust zijn op hun individueel belang en niet kijken naar het algemeen belang.

Het gebruik van sportpark De Schans zorgde in 2024 voor heel wat meer bezoekers, die zich niet allemaal hielden aan de gemaakte afspraken rond het gebruik van de parking. We gaan er nog te vaak van uit dat iedereen zich houdt aan de regels. Heel wat meldingen en klachten gingen over het foutief parkeren langs bermen en toegangswegen die niet geschikt zijn voor gemotoriseerd verkeer. Je moet dan inzetten op bijkomende maatregelen en technische ingrepen, maar ook op overleg met de betrokken verenigingen en clubs die hun eigen leden en bezoekers hier op moeten wijzen.

Uit een klachtdossier : "Na een bijna ongeval dat zonet plaatsvond voel ik me verplicht om situatie sportpark opnieuw aan te klagen. Een jongetje dat zonet te voet het park aan het verlaten was werd ei zo na geschept door iemand die met hoge snelheid buitenreed aan kant Haagstraat. Extra dom aangezien hij een makkelijke gepersonaliseerde nummerplaat heeft. Ik hoop van harte dat ik nooit moet wijzen naar de gemeente die al meermaals werd verwittigd dat zij veiligheid negeren. Sensibilisering werkt niet , trachten af te sluiten evenmin. Ik denk dat er andere stappen nodig zijn."

Wanneer je de betrokkenheid van de burgers hebt, kun je anticiperen om bepaalde knelpunten te ondervangen en gepaste maatregelen uit te werken. Zowel qua meldingen als qua klachten noteren we een lichte daling, maar alles wat mobiliteit betreft, blijft wel een hot topic. Voor 2024 zijn de rubrieken laadpalen, parkeerbedrijf, maar ook parkeren en snelheid de topics die het meest aangekaart worden in de dossiers van zowel meldingen als klachten.

De dienst mobiliteit heeft in 2024 ingezet op de uitrol van deelmobiliteit, zowel met het aanbod van de deelwagens als de deelfietsen. Aansluitend hierbij werd ingezet op het plaatsen van extra publieke laadpalen. De meldingen en klachten gingen vooral over het correct gebruik van laadpalen. De uitleg waarom deelwagens aan de laadpalen blijven staan, heeft te maken met het gebruikssysteem. Anderzijds is er echt wel nood aan een oplossing voor bepaalde laadpaalklevers. Meer en duidelijke communicatie over het juiste gebruik, en liefst in combinatie met handhaving, kan soelaas brengen.

Uit een klachtdossier : "In de marthe massinstraat is een laadpaal met laadmogelijkheid voor wagens voorzien. Er staat daar al sinds de vrijdagavond een auto met een volle batterij geparkeerd. Dit is ENORM hinderlijk, er zijn nog mensen die graag met een opgeladen wagen naar het werk gaan! Jullie zijn altijd enorm snel met GAS boetes voor ditjes en datjes, ik stel voor dat u dit hier ook doet! "

In 2024 werd regelmatig een beroep gedaan op de dienst mobiliteit om gehoor te krijgen bij het parkeerbedrijf Apcoa dat plots bleek overgenomen te zijn door Streeteo. Hier werden niet alleen inwoners, maar ook de dienst mobiliteit verrast in snelheid waardoor het tijdig communiceren niet meer mogelijk was. Vooral het verlengen van bewonerskaarten en de telefonische onbereikbaarheid van het parkeerbedrijf Streeteo gaven aanleiding tot heel wat meldingen en klachten .

Uit een klachtdossier: "Ik diende een aanvraag in voor een nieuwe bewonerskaart (eigenlijk vroeg ik verlenging via Apcoa, maar daar bleek dat ineens niet meer te kunnen en via via dan bij Streeteo terechtgekomen - waarom werd niemand hier over ingelicht? - die voor de bewonerskaarten voor PSAM op hun website in de tab naar de gemeente geleid werd). Er staat geen verdere info op uw bevestiging ... ondertussen is mijn bewonerskaart wel vervallen vorige maand en krijg ik boetes op een wit papiertje zonder verdere gegevens (de print lay out van Apcoa staat er niet op, er staat niks van bedrijf of gemeente op, dit is echt not done) . Ik kreeg daarnet bij loket info gemeente Puurs vriendelijk antwoord dat het bij Streeteo zit maar ondanks dat ze

bij Streeteo open zijn voor telefonisch contact tot 13.00 wordt er daar al niet meer opgenomen en wordt je gewoon van de lijn gesmeten."

In 2024 noteren we tijdens de eerste jaarhelft heel wat meldingen en klachten over de omleiding van de N17, vooral vanuit Oppuurs en Lippelo werd het verkeersgedrag op deze omleiding aangekaart.

Uit een klachtdossier: "Vrachtwagens en wagens die over de 30 rijden beide richtingen!! Er zijn al verschillende ongelukken gebeurd, wagens belanden op stoepen door snelheid gelieve camera of verkeersdrempels te plaatsen of er zullen doden vallen en wij klagen jullie aan! Het is veel te gevaarlijk in Meirstraat er zijn al verschillende GEVAARLIJK ongelukken gebeuren en er is hier meerdere malen beland op stoep door niet tijdig te kunnen stoppen fietsen worden gewoon omver gereden. 1 v1n deze dagen zullen er serieuze ongelukken gebeuren en nu zeker met de werken "

Hoewel dit geen project is van de gemeente, maar van het Vlaams Gewest, afdeling Wegen & Verkeer, krijgt de gemeente het hard te verduren omdat de omleiding nu eenmaal over ons grondgebied loopt. In de dossiers van N17 gaat het om vermeend sluipverkeer van vrachtwagens of het niet respecteren van de aangepaste snelheid naar 30km/u. Hiervoor kan de dienst mobiliteit dan wel rekenen op de samenwerking met de politiediensten wanneer het gaat om controle of handhaving.

Verkeersveiligheid is het risico dat je stelt voor andere weggebruikers. Vaak wordt er gekeken wat we moeten doen om de risico's te verminderen en om het fietsen veiliger en aangener te maken. Hoe meer fietsers en voetgangers de ruimte moeten delen met andere voertuigen zoals auto's, bussen, vrachtwagens, ... hoe groter de kans op ongevallen.

Op wegen met veel gemotoriseerd verkeer, hoe groter de nood aan aparte ruimtes voor fietsers en voetgangers. Maar het inrichten van fietsstraten staat niet los van globale visie rond mobiliteit in de dorpskernen. Een goede infrastructuur verhoogt de veiligheid, maar het is het vooral het gedrag zelf dat bepaalt hoe veilig de ruimte waarin iedereen zich verplaatst, zal zijn. De inzet op het openstellen van trage wegen en andere verbindingswegen is zeker een pluspunt.

De dienst mobiliteit geeft ook aan dat je voor alle weggebruikers de juiste tools moet inzetten om zo tot een globaal verkeersplan te komen. Daarom is de uitrol van een zwaar verkeersplan belangrijk: heel wat mensen willen zowel het sluipverkeer als het zwaar verkeer weg uit de dorpskernen, zo blijkt uit heel wat meldingen. En we moeten durven inzetten op een uitgewerkte handhaving om de gepaste snelheid af te dwingen, zeker in de zones 30 van onze gemeente. Bijkomend overstijgt het sluipverkeer ook de gemeentegrenzen en is samenwerken met de buurgemeenten ook noodzakelijk.

Uit een klachtdossier: "Waarom kan er in liezeledorp van versmalling tot versmalling geen fiets straat gemaakt worden ?Voor al de schoolgaande jeugd is dit een zeer onveilige situatie en wanneer dan ook nog al het verkeer langs hier gaat omgeleid worden hoop ik dat er niet gaat gewacht worden tot er een aanrijding moet gebeuren"

Een ander knelpunt bij de meldingen mobiliteit die dan klachten werden, is de manier hoe er gecommuniceerd wordt. Wat kan en niet kan qua verkeersreglementering, dat staat in de wegcode. Die regelgeving op een begrijpelijke manier neerpennen, dat is niet altijd gemakkelijk en dit geeft soms meer weerstand dan begrip, los van het feit dat vandaag iedereen zich 'expert mobiliteit' waant. Anderzijds is het wel belangrijk dat er altijd duidelijk gemotiveerd wordt waarom een bepaalde ingreep al dan niet wordt uitgevoerd of waarom een beslissing al dan niet werd genomen.

Wegenwerken – Openbare Werken

In 2024 zijn er opnieuw heel wat meldingen en klachten m.b.t. de nutsmaatschappijen, waarbij coördinatie van wegenwerken of openbare werken centraal staat, en waarbij het opnemen van de regierol vanuit het lokaal bestuur echt wel noodzakelijk is gebleken om tot een oplossing te komen.

Het is niet evident om als individuele burger gehoor te vinden bij instanties die gelinkt zijn aan openbare werken, zoals aannemers wegenwerken, grote bouwprojecten of nutsbedrijven zoals Fluvius, Pidpa, ... die vaak op hun beurt werken met verschillende onderaannemers.

Passanten of bewoners melden schade of een slechte herstelling bv. dat dit oppervlakkig met zand werd dichtgegooid. Inwoners melden ook dat een herstelling te lang op zich laat wachten en vaak ook bijzonder slordig werd uitgevoerd. Of inwoners melden dat er schade toegebracht is aan hun private eigendom o.a. kapotte klinkers oprit, schade toegangspoort, groenaanplanting, enz.

Bovendien laat de manier waarop de nutsbedrijven of hun aannemers de buurtbewoners informeren regelmatig te wensen over: ze communiceren niet of laattijdig, nochtans zijn hier wel duidelijke afspraken. Of ze veroorzaken systematische schade zonder terug te koppelen naar de melder of de gemeente en ze proberen zelfs onder een schadeclaim onderuit te komen wanneer verschillende nutsmaatschappijen tegelijk bezig zijn. Dit doorschuifgedrag geraakt soms maar opgehelderd na onderzoek ter plaatse door de technische dienst.

Uit een bespreking van een klachtdossier: "Wij betreuren het voorval ten zeerste en laten u weten dat onze technische dienst/openbare werken bij het werfoverleg met Fiberklaar erop gedrukt heeft om steeds te werken met de nodige omzichtigheid en properheid. Na controle bij Risan en PIDPA blijkt de schade waar u naar verwijst deel uit te maken van een schadedossier, waarbij PIDPA intussen ter plaatse een herstelling is komen uitvoeren. Het dossier werd overgemaakt van PIDPA naar Risan, zodat de financiële afwikkeling kan gebeuren. Als u nog kosten zou gemaakt hebben, dan vragen we u om dit over te maken aan PIDPA, zodoende kan dit mee in het schadedossier opgenomen kan worden. Mocht u nog vragen hebben, dan mag u contact opnemen met onze dienst openbare werken."

Vanuit de technische dienst (openbare werken/mobiliteit) wordt verder werk gemaakt om zowel voor aannemers als voor nutsmaatschappijen duidelijke en werkbare regels op te leggen. Dit zowel voor inname openbaar domein, omleidingen, werkuren en leveringen groot bouw materiaal als naar herstelling van de voet- en fietspaden of herstelling van de schade aan de openbare weg. Suggestie is hier dat aannemers zelf een systematische controle- of valideringssysteem zouden invoeren zodra de werkzaamheden zijn voltooid. Dat zou het aantal geschillen waarbij de dienst openbare werken opheldering moet verschaffen, aanzienlijk verminderen. Gezien de grootte en het aantal nutswerken, die in onze gemeente hoger liggen dan een reguliere gemeente, maakt dat het aantal meldingen, schadebeelden of zaken die mislopen recht-evenredig stijgen. Dit neemt niet weg dat de inzet van de opvolging door de betrokken gemeentelijke diensten een belangrijk onderdeel van hun dagtaak behelst.

Onderhouds- en infrastructuurwerken zijn nu eenmaal noodzakelijk, maar op voorwaarde dat dit voldoende professioneel uitgevoerd wordt en dat de communicatie tijdig en transparant gebeurt. Dit geldt uiteraard ook voor de werken die we zelf laten uitvoeren.

Een ander knelpunt blijft het tijdig opvolgen en uitvoeren van werken die gelinkt zijn aan meldingen. In heel wat dossiers van de technische dienst - en specifiek wanneer het gaat over openbare werken - hadden we te kampen met achterstand op de planning. Hierdoor blijft de beoordeling 'redelijke termijn' ook in 2024 een werkpunt voor de dienst openbare werken.

Hierbij wel een belangrijke nuancering, want elke melding of klacht vraagt een specifieke oplossing die gelinkt is aan een bepaalde techniciteit, materiaal/materieel, administratieve procedures en planning en tenslotte ook de weersomstandigheden. Dit zijn allemaal factoren die bepalen of een oplossing voor een melding of klacht niet nu en onmiddellijk gerealiseerd kan worden. Dit spreekt voor zich, maar wat wel beter kan en echt wel moet, is dat er tijdig een terugkoppeling wordt gegeven aan de melder rond een de timing van de oplossing als die niet onmiddellijk wordt uitgevoerd.

Uit een klachtdossier: "... bijna één jaar later ... wij zijn nog steeds aan het wachten op het uitvoeren van de herstellingen, zowel door de gemeente (boordstenen, verzakking) als door de aannemer van Fiberklaar (graszone). Bovendien ook meldingskaart gestuurd (herhaling) "

De hardnekkige regen van het voorjaar 2024 heeft de planning van de technische dienst regelmatig parten gespeeld. De planning werd hierdoor regelmatig opgeschoven waardoor meldingen bleven openstaan. Men heeft hier niet altijd begrip voor, vandaar dat bepaalde dossiers 'redelijke termijn' opgeplakt kregen. Het is nu eenmaal zo dat beheerwerken, waar zwaardere voertuigen voor nodig zijn, niet ingezet kunnen worden op een drassige ondergrond. De kans dat die voertuigen schade aanbrengen aan de ondergrond is te groot. Tijdig communiceren waarom bepaalde werken opschuiven in tijd, blijft een aandachtspunt zodat meldingen geen klachten worden.

De achterstand is, naast slechte weeromstandigheden, ook deels te wijten aan de onderbezetting van de dienst, als aan de toename van het aantal projecten zowel vanuit de gemeentelijke organisatie zelf (opdrachten voor patrimonium, gebouwenbeheer, beleven, mobiliteit, ...) en voor 2024 opnieuw een stijging bij de meldingen voor de dienst openbare werken.

Groenbeheer

Groen is meer dan enkel verfraaiing, het gaat om ecologisch beheer met aandacht voor gericht snoeien en maaien en tegelijk de natuur en de biodiversiteit een kans geven. Je kan groenbeheer ook niet loskoppelen van klimaatverandering en daarom dat er meer bomen geplant worden en dat de bestaande bomen goed beheerd worden. Bij meldingen wordt soms gevraagd om een boom te verwijderen omdat men last heeft van vallende bladeren of omdat de boom het zicht belemmert. Daar wordt niet op ingegaan, tenzij er zware schade is door omhoogstuwende boomwortels of overlast doordat takken schuren tegen de gevels of dakgoten van gebouwen. Uiteraard wanneer het om een zieke boom gaat waardoor takken kunnen afbreken of de boom kan omvallen, dan wordt er ingegrepen.

We noteren voor 2024 een stijgende vraag naar meer groenonderhoud, zoals het snoeien en maaien, en dat laatste wordt weloverwogen opgenomen. Het is onmogelijk om nog een perfecte getrimde en onkruidvrije gazonstrook of grasplein te voorzien. Toch een kanttekening, want de dienst groenbeheer staat ook in voor de open ruimte waar gevraagd wordt om de speelpleintjes met extra zorg en frequenter onderhoud mee in de planning op te nemen. Dit zijn wel terechte vragen voor een zorgvuldige aanpak en opvolging.

In 2024 kreeg de dienst groenbeheer, die ook instaat voor de begraafplaatsen, opnieuw meer meldingen van diefstal of vandalisme en dit op verschillende locaties in onze gemeente. Dit is iets waar dienst groenbeheer machteloos tegenover staat, maar wel doet wat mogelijk is om dit te voorkomen in samenwerking met de politiezone. Samen zorgen ze voor meer gericht toezicht en vanuit de politiezone wordt ook mobiele camerabewaking voorzien.

Wat vooral in het oog springt in 2024, is de toename van de meldingen en klachten die gelinkt zijn aan zwerfvuil, vuilbakjes en sluikestort.

Uit een melding: "Wat mij opvalt is dat er heel wat afval gegooid wordt aan de parkeergelegenheden op den dam vlak achter onze residentie en ook verderop. Bijgevolg vroeg ik mij af of hier nog een gemeentelijke vuilbak kon geplaatst worden. Ik ruim regelmatig het vuil op, maar het zou toch handiger zijn moest er een vuilbak worden geplaatst."

Er kruipt bijzonder veel tijd en energie in het leegmaken van vuilbakjes, die worden minstens 1 keer per week geleegd en soms meer op drukke en problematische plaatsen. Wat ook dit jaar opnieuw stoort is dat 80% van de inhoud eigenlijk huishoudelijk afval is. Wekelijks staan minstens 2 personen in voor het leegmaken van die vuilbakjes en er wordt wekelijks zo'n 1360 kg opgehaald en hier is het gewicht van sluikestort niet meegerekend.

In 2024 zijn het vooral de 137 meldingen inzake sluikestort die de dienst groenbeheer werk geven. Voor de opkuis van grote sluikestorten wordt ook beroep gedaan op Natuurwerk en zij zetten op hun beurt heel wat mankracht in om alles op te kuisen.

Men probeert te achterhalen wie zwerfvuil en sluikestort veroorzaakt en waarom men dat doet. Vaak haalt men redenen aan zoals "er is geen vuilnisbak" alhoewel we er meer dan 450 hebben staan. Of "het gaat om iets kleins, dat kan toch geen kwaad?" Zwerfvuil is klein afval dat je bewust of zonder na te denken achterlaat op een plaats waar het niet hoort. Vaak gaat het om drankblikjes of sigarettenpeuken. Dat verklaart meteen ook dat klein afval te vinden is in de nabijheid van vuilnisbakken of glasbollen of in de omgeving van publieke parkings. Dat zijn allemaal plaatsen waar je afval quasi achteloos kan achterlaten. Door in te zetten op opruimen en reinigen, motiveer je mensen om de publieke ruimte ook proper te houden, maar dit geeft wel extra werk aan de dienst.

De sluikestorten die we in onze gemeente aantreffen, hebben weinig of niets te zien met het feit dat mensen geen vervoer zouden hebben naar het recyclagepark, zeker wanneer het gaat om bouwafval of inboedels. Het sluikestorten gebeurt vooral op plaatsen waar men niet betrappt kan worden zoals op kleinere (landbouw)wegen. Het gaat vooral om het niet willen betalen of gewoon uit gemakzucht, zonder dat men zich ten volle bewust is van de schade, de werktijd én de opruimkosten die hun sluikestort veroorzaakt.

Uit een klachtdossier: "Wij nodigen bij regelmaat klanten uit om een bezoek te brengen in ons bedrijf. Wij zijn terecht trots op ons gebouw en de werking ervan. Rond ons terrein, voornamelijk in de Brabantstraat, merken we veel zwerfvuil op. Dat oogt niet netjes wanneer onze klanten de straat indraaien en de natuur heeft hier geen enkele baat bij. Daar dit eigendom is van de gemeente heb ik al verschillende pogingen ondernomen om dit te melden (via het meldingsformulier). Helaas tot op vandaag heb ik geen enkele reactie gekregen. Noch over het feit dat men hiermee aan de slag is, noch over te nemen of genomen acties."

Sluikestorten gebeurt op plaatsen waar men niet kan betrappt worden of waar geen camera's in de buurt zijn, zoals in bovenstaand voorbeeld. Er zijn nog bijzonder veel inspanningen nodig om het sluikestort structureel aan te pakken en dat kan niet alleen door te sensibiliseren, ook een efficiëntere handhaving wordt noodzakelijk.

Milieu

In de top 3 van de klachtdossiers noteren we de klachten die gaan over hinder- en samenlevingsproblemen die gelinkt worden aan overlast, geurhinder, lawaai,... en die dossiers vallen onder de bevoegdheid van de milieudienst. De afhandeling van deze dossiers komen terecht bij de milieudienst, maar zijn nauw verweven met andere diensten zoals de technische dienst of verwant met de taken die de jeugdconsulent, het evenementenloket en dienst Beleven opnemen.

Geluid is overal, dat op zich is niet abnormaal, maar duikt de laatste jaren wel meer op in meldingen die we niet meteen met geluidshinder associëren zoals mobiliteit. Een aangename akoestische omgeving draagt bij aan ontspanning, concentratie en sociale interactie.

Overmatig, intens, of simpelweg storend geluid kan negatieve gevolgen hebben op onze gezondheid. Geluid gaat niet enkel om meetbare decibels, het omvat ook een subjectieve component. Het is dus ook sterk afhankelijk van iemands persoonlijke beleving. Dat bespreken we ook nog bij de afdeling Beleven wanneer het gaat om events of fuiven.

Bij omgevingslawaai dat als storend wordt ervaren, wordt vaak verkeerslawaai genoemd, waarbij het vooral gaat om wegverkeer. Dat is vooral bij de klachtdossiers mobiliteit rond de omleiding N17 naar voor gekomen. Wanneer er toename van verkeer is op de omleidingsroute, werd het 'gedaver' van vooral zwaar verkeer als bijzonder storend ervaren. Los van de zwaarte van het geluid, ging het ook over een toename van het aantal voertuigen. Meer verkeer op meestal kleine banen die eigenlijk niet geschikt zijn als omleidingsroute, dat wordt ervaren als bijzonder storend. Hierover wordt dan geklaagd bij het bestuur op wiens grondgebied de omleiding loopt en niet bij de opdrachtgever, het Vlaams Gewest.

Een ander knelpunt dat in 2024 de kop op stak, was dat de ophaling van huisvuil en/of PMD/papier op bepaalde locaties in onze gemeente maar niet opgelost geraakt. De milieudienst heeft hier de regierol opgenomen zowel ten aanzien van Renewi als van Ivarem. Bepaalde dossiers slepen sinds 2023 aan en de betrokken inwoners vragen terecht een structurele oplossing voor hun afvalophaling.

Uit een klachtdossier : "Dit is iets wat al jaaaaaren duurt en maar niet opgelost lijkt te raken. Mag ik erop rekenen dat er vanaf nu stipt ALLE afval (zowel pmd/karton als restafval) wordt opgehaald? Onze mensen hebben voor de zoveelste keer het afval maar terug binnengenomen + opgekuist en in onze afvalcontainer gedropt – wat eigenlijk helemaal niet de bedoeling is want die afvalcontainer is bedoeld voor restafval van ons magazijn en geen huishoudelijk afval. Het is niet omdat er eens een week geen afval ligt (ja we proberen dat te beperken) dat de weken nadien er ook geen afval is.... Maar men doet zeker niet altijd de moeite om tot daar te rijden."

Net zoals bij de afvalophaling, kan je in overlastdossiers ook die regierol opnemen, maar ook hier ben je afhankelijk van andere diensten intern/extern om een oplossing te zoeken. De milieudienst werkt hiervoor ook nauw samen met PZ Rivierenland, post Klein-Brabant om een plan van aanpak op te stellen voor bepaalde meldingen en klachten over overlast inzake geluids-, geur- of milieuhinder. Complexere dossiers kunnen worden gehandhaafd door de toezichthouder milieu door o.a. toepassing van de milieuwetgeving (o.a. VLAREM).

Overlast en handhaving

Er wordt door de gemeentelijke diensten en de politie samengewerkt rond dossiers die een diepere, vaak complexe achtergrond hebben. Vaak gaat het om preciaire woonsituatie waarbij een melding rond ongedierte en/of vuilnis de eerste alarmbellen zijn om gericht actie te ondernemen.

Bij overlastdossiers gaat het vooral om de behoefte aan zichtbare en toegankelijke politie. Dit wordt deels met de dienst wijkwerking ondervangen, anderzijds wordt ook gericht actie ondernomen. Zo maken de politiediensten deel uit van overlegmomenten met de gemeente zoals de verkeerscel, handavingsdossiers met diensten milieu en ruimtelijke ordening, overleg lokaal wonen, enz.

Dit maakt dat er gericht kan gewerkt worden op dossiers waarbij een multidisciplinaire aanpak noodzakelijk is. Dit maakt dat dossiers niet eenzijdig politieel worden benaderd, maar dat een oplossingsgerichte benadering vanuit verschillende invalshoeken de beste kans op slagen heeft.

3.2. Afdeling dienstverlening

Toegankelijkheid en digitale inclusie

Bij heel wat besturen zien we een evolutie in de manier waarop dienstverlening wordt georganiseerd. Er wordt volop ingezet op digitale kanalen, waardoor burgers steeds vaker van thuis uit en op elk moment hun administratie met de overheid kunnen regelen en attesten onmiddellijk kunnen opvragen. Deze evolutie sluit aan bij de verwachtingen van een groeiende groep burgers die snelheid en gemak belangrijk vinden.

Tegelijk dienen we aandachtig te blijven voor mensen die minder vertrouwd zijn met digitale toepassingen of niet over de juiste middelen beschikken. Hoewel digitale geletterdheid de afgelopen jaren een stabiel niveau heeft bereikt, blijft het belangrijk om deze burgers te ondersteunen. Daarom wordt er sterk ingezet op begeleiding en hulp en dit op al dienstverleningslocaties in onze gemeente.

In dat kader zet de stuurgroep 'Digitale Inclusie van Puurs-Sint-Amunds' zich in voor een sterk lokaal beleid rond digitale inclusie, gebaseerd op een duidelijke visie en vertaald in concrete acties. De digicoach speelt hierbij een centrale rol, met één-op-één begeleiding, infosessies en workshops. Daarnaast zetten ze ook de Digikar in: een mobiele dienstverlening die burgers op verschillende locaties ondersteunt en, waar nodig, zelfs hulp aan huis biedt. Zo zorgen ze ervoor dat elke inwoner, ongeacht zijn of haar digitale vaardigheden, ondersteund wordt in een steeds digitaalere wordende samenleving.

Bovendien merken we dat persoonlijk contact nog steeds belangrijk is. Veel burgers hechten waarde aan de mogelijkheid om fysiek langs te komen bij de verschillende dienstverleningspunten, al dan niet op afspraak. Door hier actief op in te spelen en door te zorgen voor ruime fysieke openingsuren, komt het gemeentehuis hieraan tegemoet. De gemeente kiest er bewust voor om zowel fysiek, telefonisch als digitaal bereikbaar te zijn. Die combinatie maakt het mogelijk om elke inwoner op een passende manier te ondersteunen. Vanuit de afdeling dienstverlening zetten ze volop in op een laagdrempelige, klantgerichte dienstverlening en dat wordt gewaardeerd.

Hoewel lokale besturen steeds meer inspanningen leveren om hun diensten voor iedereen toegankelijk te maken, toont de praktijk dat dit niet altijd evident is. Zo blijkt uit de Digimeter 2023 dat slechts 30% van de Vlamingen de overheidswebsite als duidelijk en toegankelijk ervaart. Dat onderstreept hoe belangrijk het is om in te zetten op een brede toegankelijkheidsaanpak, zodat niemand uit de boot valt. Door in te zetten op meerdere contactkanalen én klantvriendelijkheid, willen we als gemeente nabij en bereikbaar zijn voor iedereen.

Ook in onze gemeente merkten we in 2024 dat er verwarring ontstond op de website tussen een eenvoudige infovraag of contactname en het indienen van een melding. Door dit signaal ernstig te nemen, hebben we het formulier aangepast en helder gestructureerd. Dankzij gerichte communicatie is het nu voor bezoekers duidelijk welk formulier het meest geschikt is voor hun vraag. Ook op die manier blijven we werken aan gebruiksvriendelijke en toegankelijke digitale dienstverlening, met oog voor de noden van elke burger.

Correcte bejegening

Correcte bejegening is een mes dat langs 2 kanten snijdt, we moeten onze ambtenaren beschermen en anderzijds moeten we ook de burger beschermen. Als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag of verbale en/of fysieke agressie, dan moeten er gepaste maatregelen genomen worden.

Het is belangrijk om na te gaan wat er achter het gedrag van de burger schuilgaat. Is er een misschien een fout gemaakt waardoor iemand boos wordt? Wordt iemand niet teruggebeld, waardoor hij steeds gefrustreerder en aanhoudender wordt? Of is er extra uitleg of toelichting nodig, omdat de burger niet begrijpt wat er van hem of haar verwacht wordt?

De klachtdossiers inzake correcte bejegening zijn beperkt, het is evenwel cruciaal om na te gaan waarover het in deze dossiers gaat. Dit soort dossiers heeft betrekking op diverse materies en is niet toe te schrijven aan één enkele dienst. Per dienst dient bekeken te worden waar het beter kan zodat de aanpak klantgerichter bijgestuurd kan worden.

In 2024 merken we dat een goede telefonische opvolging met het concreet inplannen van afspraken bij diensten cruciaal is voor een klantgerichte dienstverlening. De onthaalbalie vervult daarin een cruciale rol, zeker wanneer het gaat over afspraken met andere gemeentelijke diensten. Wanneer men vraagt om terug te bellen of wanneer het inplannen van een afspraak uitblijft, krijg je frustraties en voelen mensen zich niet gehoord, wat kan leiden tot een klacht.

Bij de verhuis naar het nieuwe gemeentehuis verliep de opstart van het oproepsysteem bij het loket burgerzaken niet zonder uitdagingen. Zoals bij elke nieuwe werking waren er enkele kinderziektes, maar die werden snel gesignaleerd en aangepakt. Ook de telefonische doorschakeling tussen diensten kende in het begin wat opstartproblemen, waardoor gesprekken soms langer in wacht stonden of onverwacht werden verbroken. Intussen is er gewerkt aan verbeteringen en verloopt de dienstverlening vlot.

Uit een klachtdossier : Het scannen van de qr-code: de qr-code via mail verkregen werd niet aanvaard aan de kiosk. Nummer komt op het scherm (jammer genoeg heb ik er geen foto van genomen wat ik volgende keer zeker zal doen). We mochten naar loket 1. Aan loket 1 zit nog iemand, dus we gaan terug. Deze persoon komt naar de wachtplaats, dus wij gaan naar loket 1. Op dat moment staat onze nummer nog altijd op het scherm. Jammer genoeg kregen we er geen goeiemorgen, maar direct: ik heb u niet geroepen. Stond je nummer op het scherm? Waarop wij antwoorden dat het wel degelijk op het scherm stond. We worden wel geholpen, al leek het niet echt met veel zin van de medewerker, maar was verder beleefd en professioneel en heeft ons geholpen. Ik vermoed dat het hier om kinderziektes gaat van het hele nieuwe systeem.”

Er werd vanuit het team onthaal en het loket burgerzaken nauw samengewerkt met ICT om dit opgelost te krijgen en aan iedere medewerker werd gevraagd om hier klantgericht mee om te gaan. Zowel voor burgers als medewerkers is een nieuwe werkomgeving met nieuwe systemen, altijd even wennen. Klantgericht en transparant communiceren zorgt ervoor dat je begrip krijgt wanneer je met dit soort issues te maken hebt.

Communicatie

Net als vorig jaar wijzen we ook in 2024 opnieuw op het belang van tijdige en duidelijke communicatie. Effectieve communicatie betekent niet alleen op tijd informeren, maar ook afgestemd communiceren: de juiste boodschap via het juiste kanaal, afgestemd op de doelgroep die men wil bereiken. Daarnaast is het cruciaal dat alle medewerkers van het lokaal bestuur goed geïnformeerd zijn over geplande wegenwerken en andere wijzigingen. Interne afstemming draagt bij aan een coherente en klantgerichte communicatie naar de burger toe.

Toch merken we dat in de eerste helft van 2024 opnieuw klachten en meldingen binnenkwamen over een gebrek aan informatie of laattijdige communicatie rond werken en omleidingen in Puurs-Sint-Amands. Dit blijft dus een aandachtspunt waarvoor we blijvend moeten inzetten op een doordachte communicatiestrategie.

Uit de bespreking van een klachtdossier: “De aannemer diende een bewonersbrief te bezorgen over de gewijzigde verkeerssituatie, dit is spijtig genoeg niet gebeurd. Normaal is deze verkeerssituatie tot het einde van de werken rondom het gemeentehuis maar ze wordt geregeld bekeken en eventueel bijgestuurd. Wij hebben alle verschillende verkeersafwikkelingen bekeken en geopteerd voor de situatie zoals ze nu is. Op deze manier is er zo weinig mogelijk impact voor alle buurtbewoners.”

Wanneer die taak bij de betrokken aannemer ligt, moet hier ook kordater op toegezien worden vanuit het lokaal bestuur.

3.3. Afdeling Beleven

Als lokaal bestuur is het belangrijk om het evenwicht te bewaken tussen de leefbaarheid voor de burens en anderzijds om tegemoet te komen aan een sociaal en cultureel leven. In 2024 gaat het over 7 meldingen en 16 klachten die gelinkt zijn aan evenementen/fuiven die overlast en/of geluidshinder gaven. Deze dossiers worden opgenomen zowel door de dienst Beleven als door de dienst Doelgroepen (jeugdconsulent) al dan niet in samenwerking met de politiediensten.

Geluid is menselijk en feesten mag natuurlijk ook, maar er wordt te weinig stilgestaan welke impact dit kan hebben. Diegenen die fuiven en feesten of buiten lawaai veroorzaken, onderschatten of minimaliseren het effect van dit geluid op de omgeving.

We merken dat ook inhoudelijk in de klachtdossiers rond geluidshinder en events. Er is meestal wel begrip voor bepaalde events en feestjes, maar met de uitdrukkelijke vraag om rekening te houden met de bemerkingen zodat niet jaar na jaar dezelfde klacht wordt ingediend. Het gaat bijvoorbeeld over te luide bassen bij events, te lang én te luid soundchecken, niet respecteren van het einduur, feestjes zonder toegestane geluidsafwijking, ook in horecazaken. Wanneer vanuit de organisatie wordt gereageerd met uitspraken zoals 'wie zich stoort, moet maar oordopjes gebruiken' of 'dan moet die persoon maar verhuizen', vinden wij dat ongepast. Dergelijke reacties doen geen recht aan het belang van respectvol samenleven en de aandacht voor de leefbaarheid in de buurt. Als organisatie tolereren wij dit niet en spreken we betrokkenen hierop aan om de dialoog met de omgeving op een constructieve manier te voeren.

Organisatoren moeten rekening houden met de afspraken en de voorwaarden die in de vergunning werden opgenomen. Dit betekent het respecteren van het toegestane einduur, het inzetten van stewards in de ruime omgeving van openluchtfuiven, het tijdig bussen van bewonersbriefjes waarop bereikbare gsm-nummers en contactpersonen staan vermeld, enz.

Uit een klachtdossier : “De voorbije nacht zijn we tot na 6u zondag morgen wakker gehouden door heel luide muziek die buiten opgesteld stond. En geroep en getier van personen. Het leek echt op een illegale fuif. Niet normaal. Een hele nacht hoor je volk naar huis gaan met het nodige lawaai, tot zelfs om 7u 's morgens. Niemand van de burens durft de politie te bellen uit schrik voor represailles. Als je reclameert zeggen ze het tegen hun ouders en spreken die je aan dat we slechte geburen zijn en niets kunnen verdragen. Een paar weken geleden ben ik eens gaan vragen om de muziek een beetje stiller te zetten op een zondagnamiddag omdat die zo luid stond dat je hem 2 straten verder nog kon horen. De verwijten die ik dan naar mijn hoofd gekregen heb durf ik hier niet op te noemen. 's avonds zijn ze bij mij belleke trek komen doen. Ze denken daar echt dat ze vrijgevochten zijn en zich alles kunnen permitteren. Kan er hier niets aan gedaan worden aub. Hier wonen nogal wat oudere mensen en die willen graag hun nachtrust. Het is gemakkelijk om te zeggen, bel dan de politie. Maar oudere mensen durven dit niet.”

In 2024 werd er bij alle bestaande initiatieven rond buurtoverleg bijgestuurd. Wanneer het gaat om verenigingen die met jongeren werken, komt het er op aan om de gemaakte afspraken elk jaar opnieuw af te toetsen, niet enkel met de bestuursploeg, maar met de hele leidingploeg.

Wanneer één persoon de grenzen overschrijdt, heeft dat een averechts effect op de relaties met de buurt. Het verstoort niet alleen het overleg en de samenwerking, maar ondermijnt ook de inspanningen van bestuursleden die zich wél constructief en met respect inzetten.

Communicatie vooraf aan een event of andere activiteiten moet voldoende tijdig gebeuren, zodat burenen/omwonenden qua hinder (afsluiten straat, geluidsoverlast, parkeerdruk, ...) kunnen anticiperen. Wanneer bij een buurtoverleg gevraagd wordt om bij aanhoudende overlast naar de politiediensten te bellen, maar dit toch nagelaten wordt, dan zijn er geen vaststellingen en kan er ook niet ingegrepen worden op het moment van de overlast zelf.

Bij overlastdossiers is objectieve vaststelling essentieel. Alleen op basis van concrete feiten kan een volgende vergunning gemotiveerd worden beperkt of geweigerd. In dossiers rond geluidsoverlast blijft het sowieso een moeilijke evenwichtsoefening, want hoe iemand geluidsoverlast ervaart, dat is voor iedere persoon anders. Wanneer men via meldingen of klachten aangeeft dat er knelpunten zijn, dient men dit bij een volgende evenementenaanvraag zowel van jeugdverenigingen, sportclubs, private organisaties en horeca, en ook eigen gemeentelijke events mee te nemen. Het evalueren en bijsturen van bepaalde events of activiteiten komt de leefbaarheid ten goede, dit blijft een jaarlijks weerkerend verbeterpunt.

Zowel vanuit de doelgroepenwerking als vanuit de dienst Beleven is in 2024 aangegeven dat een update van het fuifbeleid aan de orde is. Op die manier is het kader voor de verenigingen (jeugd, sport, ...) en private initiatieven, maar zeker ook voor onze eigen gemeentelijke diensten die de aanvragen behandelen of adviseren veel duidelijker. Duidelijke afspraken zorgen voor wederzijds begrip en een vlotte samenwerking wat in het fuifbeleid van groot belang is.

Hierbij toch ook nog een kanttekening, want ook al wordt er geklaagd over jongeren die ergens rondhangen, dat wordt snel als overlast bestempeld. Als lokaal bestuur is het belangrijk om een plek te geven aan kinderen en jongeren, ze hebben ruimte nodig om zich te ontspannen.

Jongeren zijn primaire gebruikers van het openbare terrein. Als overheid kunnen we het rondhangen wel proberen sturen door het tactisch inplannen van 'hangplekken' waar jongeren deel zijn van de openbare ruimte en een minimum aan overlast veroorzaken.

Vanuit het lokaal bestuur wordt sterk ingezet op participatie, niet enkel voor het georganiseerd jeugdwerk, maar ook voor individuele kinderen en jongeren. Natuurlijk dat er zaken 'er soms over zijn', vandaar dat een goede communicatie en overleg, vaak in de vorm van buurtoverleg een manier is om verbinding te maken tussen de jongeren en de buurt waarin zij spelen en zich ontspannen. Persoonlijk contact ontmiijnt grote tegenstellingen en geeft de kans om fout gelopen communicatie te herstellen.

[Kinderopvang/speelweken](#)

Afhankelijk van de leeftijdsgroep, hoort dit thuis bij zowel de dienst Beleven als de dienst Samenleven en voor 2024 hebben beide diensten te maken gekregen met het knelpunt van de inschrijvingen.

Net zoals in 2020 hebben we bij de start van de inschrijvingen voor de zomerweken op 27 april 2024 heel wat softwareproblemen gehad zoals blijkt uit de grote stijging van de klachtdossiers en een toevloed aan telefoons de dag zelf bij de balies waarbij verschillende problemen werden gemeld: *"ik heb niet kunnen boeken, ik kon niet betalen, werd eruit gezwierd,...."*

Uit een klachtdossier : "Ik kwam in de wachtrij van de website terecht. Wanneer het, na 10 à 12 minuten wachten, eindelijk lukte om in te loggen, werd ik onmiddellijk terug uit de website gegooid. Dit scenario herhaalde zich keer op keer. In totaal heeft het zo'n 2 uur geduurd vooraleer mijn beide zonen ingeschreven zijn geraakt voor alle benodigde periodes tijdens de zomervakantie. Het betreft dan enkel de "gewone" speelweken. Aan extra activiteiten ben ik zelfs niet meer toegekomen. Gevolg: de populairste activiteiten zijn direct volzet. Dit heeft mij zeer veel tijd gekost, zeer veel stress opgeleverd, en voor teleurgestelde kinderen gezorgd. Het meest schrijnende is echter dat deze problemen met de website zich al jaren voordoen!!! Dit is een gekend probleem, dat al jaren voor zeer veel frustratie leidt bij zeer veel ouders. Mijn oudste zoon gaat al 6 jaar naar het JOC, ELKE keer zijn er problemen met de inschrijvingen! Ik begrijp niet waarom dit niet aangepakt wordt."

Na de problemen van de start van de reservatie van de vakantieaanbod van 27 april werd een evaluatie gemaakt met de leverancier zelf. Op 30 april volgde dan een grondige debriefing en werden de vereisten naar de leverancier overgemaakt. Het lokaal bestuur heeft aan de leverancier duidelijk gemaakt dat er geen vertrouwen in de toepassing en de leverancier meer was.

Daarop heeft de leverancier een procedure uitgewerkt voor de toekomstige grotere verkoop momenten met een persoonlijke aanpak. De leverancier zorgt nu voor een voorgaande analyse van het verkoopsmoment en doet verschillende testen die gedocumenteerd worden in een testrapport. Deze testen bestaan ondermeer uit het belasten van de toepassing en de achterliggende servers, een analyse van de inhoud van de data en de site zelf om mogelijk problemen voor het verkoopsmoment te vinden en te remediëren. Ook onderdeel van de procedure zijn twee overlegmomenten voor het verkoopsmoment waarbij tijdens het eerste overlegmoment een plan van aanpak wordt afgesproken. Tijdens een tweede overleg kort voor het verkoopsmoment zelf overlopen we dan alle gemaakte afspraken. Deze maatregelen moeten in afwachting van een duurzamere oplossing de eerdere problemen voorkomen.

Het is zowel voor hun werking als voor het vertrouwen tussen de dienst en de ouders die gebruik maken van de korte en lange opvang belangrijk dat alles direct wordt opgevolgd. Ze zetten in op maximale klantgerichtheid om bij problemen zoals de inschrijfmomenten voor de zomerweken iedereen nog te helpen zodat de kinderen toch opvang hebben. Door onmiddellijk bij te sturen als er iets fout loopt, werk je klantgericht, ook al ligt de oorzaak bij de softwareleverancier, zij verschuilen zich niet aan doorschuifgedrag, maar zoeken naar gepaste oplossingen. De diensten Samenleven/Beleven/Dienstverlening en de dienst ICT nemen dit op als verbeterpunt om klachtdossiers rond de verkoop van activiteiten/events/inschrijvingen in de toekomst te vermijden.

3.4. Afdeling Welzijn & Samenleven

Voor de afdeling Welzijn zijn er weinig meldingen en klachten, maar wel aandachtspunten die we verder meenemen, omdat de diensten zelf ook aangeven hoe belangrijk dit is, zowel voor hen als voor de goede zorg die ze willen geven aan hun cliënten.

Sociale dienst

Ook al leven we in een welvarende gemeente, de hulpvraag van mensen die onder de armoedegrens leven, bestaat wel degelijk, ook al ligt het percentage in onze gemeente lager dan gemiddeld in Vlaanderen. De vraag is niet of iemand aan de voorwaarden van de sociale zekerheid beantwoordt, maar wel hoe menswaardig men kan leven als andere tegemoetkomingen uitgeput zijn. Elk dossier moet individueel beoordeeld worden en dat vergt veel inlevingsvermogen en professionaliteit van maatschappelijke werkers die de dossiers behandelen. Het vergt veel overleg binnen de sociale dienst om gelijke situaties op een gelijke manier te behandelen.

De beslissing komt uiteindelijk toe aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Dossiers worden voorbereid door de sociale dienst en het zijn de politici die op basis van het voorstel een beslissing nemen. Dat inwoners een burgemeester, schepenen of raadsleden aanspreken om hun dossier te bekijken, is op zich niet fout, in praktijk wordt er altijd doorverwezen naar de dienst zodat een dossier een correcte professionele opvolging krijgt.

Ook andere collega's, zoals thuiszorg, die nauw in verbinding staan met kwetsbare personen, zijn vaak het eerste aanspreekpunt. Ze zien en horen waar er sociale of maatschappelijke problemen zijn en kunnen dit dan aankaarten.

Op individueel vlak bestaat dit dan uit het opvolgen van een concrete hulpvraag, vaak gelinkt aan de woonsituatie en daar speelt de woonbegeleiding een cruciale rol samen met de sociale dienst of de thuiszorg die aanvullende ondersteuning of hulp bieden.

Bij individuele dossiers merken we op dat cliënten vaak niet weten waar ze recht op hebben of wat hun verplichtingen zijn. Ze verstaan die administratieve formulieren niet en/of de digitale geletterdheid ontbreekt vaak. Maatschappelijk werkers hebben hier echt wel de taak om hun cliënten mee wegwijs te maken en hen te helpen met bepaalde aanvragen en tegemoetkomingen.

Bij de dossiers van 2024 gaat het vooral om een extra verduidelijking en het in verstaanbare taal uitleg krijgen bij vaak complexe administratieve procedures, dat is iets wat vanuit een klantgerichte benadering altijd bewaakt moet worden.

Dienstencentra en thuiszorg

Sinds de fusie in 2019 blijven we tot vandaag vragen krijgen om toch te blijven inzetten op nabijheid en betrokkenheid. Op zich kunnen centralisatie en nabijheid toch op elkaar afgestemd zijn. Dat is iets wat vanuit de werking van de dienstencentra en thuiszorg sterk wordt bewaakt. De inzet om meer ontmoeting en verbinding via netwerken zoals 80+ te stimuleren, blijft een belangrijke schakel om die lokale betrokkenheid en nabijheid te waarborgen voor deze specifieke doelgroep.

In onze samenleving merken we dat de leeftijd toeneemt en met het ouder worden, gaan er heel wat nieuwe uitdagingen gepaard. Niet iedereen wordt zonder zorgen ouder en de toenemende dementie, is voor zowel onze dienstencentra als woonzorgcentra een zorg die toeneemt.

In de lokale dienstencentra ligt de nadruk vooral op preventie en sociale verbinding. Die manier van werken is laagdrempelig. Het aanbieden van een sociaal netwerk vanuit een lokaal dienstencentrum blijft belangrijk, zoals blijkt uit een melding om een 2^{de} petanquebaan in te richten in Paepenheide of om het sanitair aan te passen aan nieuwe bredere elektrische rolstoelen in De Nieuwe Ark.

En ook digitale geletterdheid wordt gepromoot via het dienstencentrum. Wie niet tot aan het gemeentehuis bij de Digicoach geraakt, kan een beroep doen op de Digikar, een mobiel loket dat aan huis langskomt. Daarnaast zijn er vaste aanspreekpunten met vrijwilligers in de bibliotheek van Puurs en dienstencentrum Paepenheide.

We noteren voor 2024 geen meldingen of klachten over de werking van de dienstencentra, maar vanuit het dienstencentrum komen er wel meldingsformulieren voor andere diensten. Het is goed om te weten dat deze bezoekers begaan zijn met wat er leeft, en ook hier staat mobiliteit met stip op één wanneer het gaat over 'toegankelijke mobiliteit en parkeren'. Voor ouderen is dat, net als voor andere leeftijdsgroepen, een belangrijk en actueel topic.

4. Welke verbeterpunten nemen we mee voor alle diensten?

Tijdens de bespreking van de meldingen en klachtdossiers 2024 maken we, net zoals vorig jaar, werk van:

- de blijvende inzet op het zorgvuldig registreren van meldingen bij alle diensten
- de blijvende inzet op toegankelijkheid en bereikbaarheid zowel fysisch, digitaal als telefonisch.
- de inzet op coördinatie met externe diensten, van welk niveau ook. We moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
- planmatig werken geeft duidelijkheid naar andere diensten, zaken zijn vaak wederkerend en komen de coördinatie ten goede
- tijdig én volledig communiceren in klare eenvoudige taal
- de inzet op het aspect handhaving, waarbij samenwerking van diensten zoals ruimtelijke ordening, milieu en mobiliteit, ... met politiediensten verder wordt uitgewerkt
- de inzet op digitalisering mee bewaken en ervoor zorgen dat iedere inwoner mee is of geholpen wordt op de manier die voor hem/haar het meest klantgericht is
- de inzet op kwalitatieve dossieropvolging
- de inzet om samen met ICT en externe partners werk te maken van klantgerichte software, met aandacht voor GDPR

Uitgangspunt voor deze verbeterpunten zijn de criteria die we gebruiken om de klachtdossiers te beoordelen en op die manier gaan we die ook implementeren binnen onze organisatie:

Het is noodzakelijk om nauwgezet dossiers te beheren, procedures te volgen en **zorgvuldig** te handelen. Dit betekent nauwkeurig inwinnen van informatie (feitelijk en juridisch), grondig dossieronderzoek, gepaste adviesvraag en doordachte afweging van argumenten. Dit wordt mee bewerkstelligd door het inzetten van de juiste competenties en een goede communicatie tussen zowel de collega's onderling als met de burgers. Een fout begaan is begrijpelijk, zeker in een administratie die dagelijks een massale hoeveelheid gegevens verwerkt.

Voorbeeld van zorgvuldig handelen, vind je o.a. in de dossiers rond geluidshinder. Geluid maakt deel uit van het dagelijks leven en sociale activiteiten zoals feesten zijn vanzelfsprekend. Toch wordt er vaak onvoldoende stilgestaan bij de impact die dit geluid kan hebben op de leefomgeving. Personen die fuiven organiseren of buitenshuis voor lawaai zorgen, lijken zich niet altijd bewust van de hinder die dit voor anderen met zich meebrengt, of onderschatten deze. Wanneer men via meldingen of klachten aangeeft dat er knelpunten zijn, dient men dit bij een volgende evenementaanvraag zowel van jeugdverenigingen, sportclubs, private organisaties en horeca, en ook eigen gemeentelijke events mee te nemen. Het evalueren en bijsturen van bepaalde events of activiteiten komt de leefbaarheid ten goede, dit blijft een jaarlijks weerkerend verbeterpunt.

Zorgvuldigheid is ook aan de orde wanneer je digitale tools aanbiedt, zoals het gebruik van de webwinkel, vooral bij grote drukte zoals de inschrijvingen voor de zomeropvang, is de kans op fouten reëel. Op basis van de feedback die we via de meldingen en klachten krijgen, weet de softwareleverancier waar de noden liggen om hiermee aan de slag te gaan voor een volgende release. Maar het blijft een uitdaging om de software van jaar tot jaar meer gebruiksvriendelijk te maken en de kans op fouten tot een minimum te herleiden.

Een ander knelpunt blijft het tijdig opvolgen en uitvoeren van werken die gelinkt zijn aan meldingen die blijven openstaan. In heel wat dossiers van de technische dienst hadden we te kampen met achterstand op de planning. Hierdoor blijft de beoordeling 'redelijke termijn' ook in 2024 een werkpunt voor de dienst openbare werken.

Hierbij wel een belangrijke nuancering, want elke melding of klacht vraagt een specifieke oplossing die gelinkt is aan een bepaalde techniciteit, materiaal/materieel, administratieve procedures en planning en tenslotte de weersomstandigheden.

Dit zijn allemaal factoren die bepalen of een oplossing voor een melding of klacht niet nu en onmiddellijk gerealiseerd kan worden. Dit spreekt voor zich, maar wat wel beter kan en echt wel moet, is dat er tijdig een antwoord wordt gegeven aan de melder rond de timing van de oplossing als die niet onmiddellijk wordt uitgevoerd.

Dit is voor de betrokken dienst jammer, want hierdoor krijgen ze voor die opvolging en inspanningen niet de erkenning die ze verdienen. Integendeel, ze worden overschaduwd door negatieve kritiek vanuit een onwetende klager. **Terugkoppelen en tussentijds communiceren zijn dus van cruciaal belang om klachten m.b.t. redelijke termijn te vermijden.**

Degelijke dossieropvolging is ook een aandachtspunt bij de dossiers van 2024. Klachten gaan dan over het feit dat de dienst waaraan ze een interventie vragen geen gevolg geeft aan hun verzoek. Vaak blijkt echter dat het dossier in behandeling is bij de dienst, maar dat de burger hierover niet op de hoogte gebracht werd. Degelijke dossieropvolging kent soms uiteenlopende oorzaken zoals onvoldoende middelen of personeel, een menselijke vergissing of het onvolledig registreren. Het nalaten van (tussentijds) te communiceren naar de burger over de opvolging of een stand van zaken met betrekking tot een dossier gaf in 2024 aanleiding tot een aantal terechte klachten.

Doordat de burger niet actief op de hoogte gehouden wordt over zijn/haar dossier blijft die in het ongewisse. In sommige gevallen werd vastgesteld dat de betrokken dienst de melding achter de schermen wel al had opgevolgd of afgesloten. Doordat de **actieve dienstverlening** hierover uitbleef, ontstond het gevoel dat die melding niet werd opgevolgd en dit leidde uiteindelijk tot een klacht.

Maar de opvolging van die verbeterpunten mogen niet los staan in onze organisatie. Het is niet de bedoeling om ze slechts één keer per jaar onder de aandacht te brengen. Deze verbeterpunten moeten omgezet worden in concrete verbeteracties en mee verwerkt worden bij de opmaak van onze processen en procedures. Dit jaarrapport zal dan ook gelinkt worden aan het rapport voor de organisatiebeheersing.

5. Eindconclusie

Elke klacht is een kans tot verbetering van de dienstverlening en dat moeten we niet ervaren als iets negatiefs. Het is belangrijk om die ontevredenheid te capteren. Iemand die klaagt, is meestal begaan met wat er leeft. Dit is een teken van betrokkenheid van de burger en die verwacht van onze diensten een reactie en niet dat men onverschillig of gewoon 'niet' reageert, vandaar het belang van een goede opvolging van de meldingen. Aan alle medewerkers wordt gevraagd om verder werk te maken van een zorgvuldige registratie en tijdige opvolging van de meldingen.

Hebben we fouten gemaakt? Ja, uiteraard, maar dat is niet het issue. Wat belangrijk is, is hoe we met die fouten omgaan en hoe we samen zoeken naar oplossingen om de dienstverlening te verbeteren. De manier waarop we met onze burgers in dialoog gaan, is voortdurend in beweging. Je moet als lokaal bestuur zorgen dat die drempel zo laag mogelijk wordt gehouden en je zet best ook letterlijk de deur open om een luisterend oor te bieden.

Het is belangrijk dat burgers zowel telefonisch als fysiek kunnen blijven langskomen, dat geldt ook voor het indienen van klachten. Gehoord worden, wordt vaak onderschat. Ter plaatse gaan kijken of een gesprek face-to-face geeft veel meer mogelijkheden tot nuancering en frustratie maakt dan plaats in het gevoel ernstig genomen te worden, iets wat het vertrouwen ten goede komt.

Verder moeten we aandacht blijven hebben voor de digitalisering die doorgevoerd wordt. Het is juist omwille van de feedback die we via meldingen en klachten krijgen, dat de softwareleverancier weet waar de noden liggen en hiermee aan de slag kan voor een volgende release.

De context van bepaalde dossiers (milieu, stedenbouw, mobiliteit, burgerzaken ...) wordt meer en meer complex en komt voor een burger soms ingewikkeld over. Dat uit zich ook in het klachtpatroon, want in 2024 gaat het vooral om de zorgvuldigheid en de degelijke dossieropvolging.

Het komt erop aan om in een verstaanbare taal duidelijkheid te geven bij soms vaak complexe dossiers of procedures. En ten slotte, terugkoppelen en tussentijds communiceren zijn van cruciaal belang om klachten m.b.t. dossieropvolging en redelijke termijn te vermijden.

Sommige meldingen of klachten geraken niet zomaar opgelost omdat de problematiek het lokale niveau overstijgt of omdat het dossier budgettaire en/of technische implicaties heeft. Dat vraagt meer tijd en moeite om uitgelegd te krijgen, maar juist daarom is een adequate communicatie belangrijk, leg uit waarom iets kan of niet kan.

Maar we moeten ook eerlijk zijn voor onszelf: we kunnen wel knelpunten aangeven, en dat is iets wat elke melder en klager ook doet, maar dit staat los van het "gelijk" halen. Een lokaal bestuur handelt vanuit het algemeen belang en dit primeert op het persoonlijk belang.

Een welgemeende dankjewel aan alle collega's en bestuursverantwoordelijken die in die openheid van geest werk maken van de voortdurende bijsturing naar een nog betere klantvriendelijke, transparante en klachtontvankelijke dienstverlening.

*Fran Wauters
Klachtenbeheer - Gemeente Puurs-Sint-Amands
Forum 6
2870 Puurs-Sint-Amands*

6. Wetgevend kader

Klachten behandelen gebeurt niet zomaar, hiervoor hebben we immers een aantal handvaten nodig die wettelijk verankerd zijn. Dit vinden we terug in het decreet lokaal bestuur en in de klachtreglementen die werden goedgekeurd in de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

2019 was niet alleen het jaar waarin de gemeenten Puurs en Sint-Amands fuseerden, maar op 1 januari 2019 werd het nieuwe decreet lokaal bestuur van kracht, meer bepaald de artikels 302 en 303 die het kader aangeven voor de klachtbehandeling van lokale besturen:

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

Art. 303:

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

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

1° in eigen beheer;

2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;

3° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;

4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

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

1° in eigen beheer;

2° in een vereniging, opgericht overeenkomstig deel 3, titel 4, hoofdstuk 2 en 3;

3° in samenwerking met de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend;

4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;

5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

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

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

Die nieuwe wetgeving werd de basis om het klachtenreglement te herwerken en te laten goedkeuren in de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 21 januari 2019.

Naast de wettelijke omkadering, werden in het meerjarenplan 2020-2025 ook meer algemene beleidsdoelstellingen opgenomen die ook voor de klachtenbehandeling van belang zijn.

De strategische doelstelling werd als volgt omschreven:

Puurs-Sint-Amands ontwikkelt zich verder als een performant en efficiënt bestuur en als een klantgerichte en kwalitatieve dienstverlener. Het nieuwe dienstverleningsconcept wenst enerzijds de dienstverlening kwalitatiever en toegankelijker te maken, maar ook de efficiëntie te verhogen.

Bijlage 1: REGLEMENT KLACHTEN

Artikel 1. Doel

Volgens artikel 302 van het Decreet Lokaal Bestuur dienen zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

Artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur bepaalt dat 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.

Jaarlijks rapporteert de klachtenbeheerder namens de algemeen directeur aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande begrippen de ernaast vermelde betekenis.

- **melder:** de persoon die een melding doet
- **melding:** het signaleren van een gebrek, met de wens dat het bestuur van de gemeente of het OCMW optreedt, zonder dat de burger (reeds) ontevreden is over het optreden van het bestuur (gemeente/OCMW). Voorbeelden van meldingen zijn: defecte verlichting, put in de rijbaan, rioolkolk verstopt... Een melding moet goed onderscheiden worden van een klacht. Het niet correct inspelen op een melding kan natuurlijk wel leiden tot een klacht van de burger.
- **suggestie:** een beleidsidee of voorstel om de leefbaarheid en/of de efficiënte werking van het bestuur (gemeente/OCMW) te verbeteren, dat een burger ter kennis geeft aan het bestuur.
- **inforvraag:** een van de burger gerichte vraag naar informatie.
- **klachtindiener:** de persoon die een klacht indient
- **klacht:** een manifeste uiting waarbij een burger klaagt over een door het bestuur al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is hier niet neutraal, de burger uit een ongenoegen over de werking van (een) dienst(en). Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van initiatief, enzovoort.
- **klachtenbeheerder:** deze persoon heeft als taak om de klacht objectief en op onafhankelijke wijze de klacht te onderzoeken, conclusies te trekken en een gepast en schriftelijk antwoord te geven. De klachtenbeheerder maakt het klachtenrapport en doet voorstellen tot verbeteracties. De klachtenbeheerder stuurt het hele proces van meldingen en klachten aan.
- **klachtenbeheer :** het proces waarbij een klacht ter kennis wordt gegeven aan de klachtenbeheerder die optreedt als neutrale, onafhankelijke en objectieve klachtenbehandelaar en -bemiddelaar. Daar kent men ook de weg naar externe ombudsdiensten of beroepsinstanties bv. Kind & Gezin (kinderopvang), Arbeidsrechtbank (leefloon), Bestuurlijk Toezicht (beslissingen GR/OCMW), federale of Vlaamse ombudsdienst, enz.

Artikel 3. Doelgroep/toepassingsgebied

- Iedereen heeft het recht om mondeling (telefonisch of persoonlijk na afspraak met de klachtenbeheer) of schriftelijk (via het e-loket, per e-mail of per brief) een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van de gemeente of het OCMW en de personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur (gemeente/OCMW).

Artikel 4. Voorwaarden ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is niet ontvankelijk als:

- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht gebaseerd is op feiten die meer dan 1 jaar oud zijn. Indien de negatieve gevolgen van deze feiten of gedragingen zich evenwel pas manifesteren nadat één jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling worden genomen;

- de klacht handelt over zaken die niet tot de bevoegdheid van de gemeente of OCMW behoren;
- de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor al een gerechtelijke of administratieve procedure hangende is;
- de klacht reeds eerder werd ingediend en destijds volledig ongegrond werd verklaard;
- de klacht betrekking heeft op regelgeving in het algemeen;
- de klacht betrekking heeft op het gevoerde beleid door gemeente en OCMW;
- de klacht onredelijk is (bv. feiten te wijten zijn aan overmacht)

De klachtenprocedure is niet van toepassing op meldingen, suggesties, infovragen, beroepen, petitie en burgervoorstellen.

Artikel 5. Procedure klachten

5.1. Indienen van een klacht

Iedereen heeft het recht om mondeling (telefonisch of persoonlijk na afspraak met de dienst klachtenbeheer) of schriftelijk (via het e-loket, per e-mail of per brief) een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van de gemeente of het OCMW en de personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur (gemeente/OCMW).

Elk personeelslid dat van een klacht in kennis wordt gesteld, is gehouden deze door te geven aan de klachtenbeheerder.

5.2. Registratie

Iedere ingediende klacht wordt door de klachtenbeheerder geregistreerd.

Ook de niet-ontvankelijke klachten worden geregistreerd. De klachtindiener ontvangt, binnen de 10 kalenderdagen, een ontvangstbevestiging van zijn klacht via e-mail of per brief.

Als de klacht onontvankelijk wordt verklaard, wordt de klachtindiener hiervan op gemotiveerde wijze in kennis gesteld binnen de 35 kalenderdagen te rekenen vanaf de ontvangstbevestiging van de klacht.

5.3. Ontvankelijkheid van de klacht – onderzoek naar gegrondheid

Als een klacht onvankelijk wordt verklaard, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van deze klacht. Het behandelen van de klacht gebeurt op ambtelijk niveau, namelijk door de klachtenbeheerder. De klachtenbeheerder kan alle documenten opvragen die hij/zij nodig of nuttig acht voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Hij/zij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen en deze op hun waarheidsgetrouwheid toetsen. Hij/zij kan de betrokkenen uitnodigen voor een gesprek terzake.

De klachtenbeheerder is verplicht aan een ambtenaar te laten weten dat tegen hem/haar een klacht werd ingediend. De ambtenaar heeft vervolgens het recht mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en inzage te nemen in het dossier dat door de klachtenbeheerder werd aangelegd. De klachtenbeheerder treedt bemiddelend op, waarbij getracht wordt de standpunten van de klachtindiener en de betrokken dienst of het betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

5.4. Beoordeling klacht

Na het onderzoek beslist de klachtenbeheerder welke beoordeling zal gegeven worden aan de klacht. Volgende beoordelingen kunnen gegeven worden:

1. Gegrond: dat zijn klachten waarbij na onderzoek gebleken is dat de betrokken dienst de regelgeving niet heeft gevolgd of in één of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of dienstverleningsnormen heeft geschonden. Sommige klachten worden gegrond maar gecorrigeerd verklaard. Dat wil zeggen dat de klacht gegrond is maar dat hij al tijdens het onderzoek spontaan door de dienst gecorrigeerd werd.
2. Deels gegrond: sommige klachten zijn zo complex dat slechts bepaalde elementen van de klacht gegrond zijn. Zij krijgen dan de beoordeling deels gegrond mee.
3. Ongegrond: dat zijn klachten waarbij na onderzoek blijkt dat de dienst de wet- of regelgeving niet heeft geschonden, noch behoorlijkheids- of dienstverleningsnormen heeft overtreden, en/of waarbij de burger zelf (manifest) in de fout ging.
4. Geen oordeel: heel wat dossiers krijgen het label 'geen oordeel' omdat ze na onderzoek onvoldoende duidelijk blijven, bijvoorbeeld omdat er een woord-tegen-woordsituatie ontstaat.

Ook dossiers die opgelost worden door eenvoudige bemiddeling of informatieverstrekking worden op deze manier beoordeeld. Dat geldt ook voor dossiers die door of in samenspraak met de klant stopgezet worden.

5.5. Termijn afhandeling klacht

Een klacht wordt binnen de 3 maanden, te rekenen vanaf de ontvangstbevestiging van de klacht, afgehandeld. Indien er redenen voorhanden zijn, kan de klachtenbeheerder deze termijn verlengen met telkens 3 maanden. Na behandeling van de klacht stelt de klachtenbeheerder de klachtindiener in kennis van de bevindingen van het onderzoek.

5.6. Interne opvolging en afhandeling klacht

Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenbeheerder geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij/zij dit aan het betrokken personeelslid en zijn leidinggevende. Hij/zij kan tevens verbeterpunten geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, in de toekomst te voorkomen.

Indien de leidinggevende akkoord gaat met de zienswijze van de klachtenbeheerder, werkt hij, in overleg met de klachtenbeheerder, een regeling uit om tegemoet te komen aan de klacht. Indien de leidinggevende niet akkoord kan gaan, motiveert hij zijn standpunt.

De klachtenbeheerder werkt actief mee met de diensten van gemeente of OCMW om regelingen of verbeterpunten die werden goedgekeurd, in de praktijk te brengen.

5.7. Rapportering

De klachtenbeheerder brengt namens de algemeen directeur jaarlijks ten overstaan van de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn en het managementteam verslag uit over de analyse van de meldingen en de behandelde klachten en de verbeterpunten. Het klachtenrapport is ter inzage van het publiek.

Artikel 6. Opheffingsbepalingen

- Het reglement goedgekeurd door de gemeenteraad Puurs van 6 juni 2016 wordt opgeheven met ingang van 21 januari 2019
- Het reglement goedgekeurd door de gemeenteraad Sint-Amands van 24 september 2007 wordt opgeheven met ingang van 21 januari 2019

Artikel 7. Goedkeuring en inwerkingtreding

Dit reglement werd goedgekeurd op de gemeenteraad Puurs-Sint-Amands van 21 januari 2019 en treedt in werking vanaf 22 januari 2019.

Dit reglement wordt bekendgemaakt via de gemeentelijke website.

Bijlage 2: Beoordelingscriteria

De klachten worden beoordeeld op basis van een van de volgende criteria: wet en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dienstverleningsnormen en billijkheid.

Maar bijkomend wordt op het einde van het onderzoek aan elke klacht ook een oordeel gegeven.

Dit oordeel geeft een indicatie over de ernst van de fout. Belangrijk is dat aan de klachten die een bepaalde mate van gegrondheid kregen, verbeterpunten worden gekoppeld waardoor men ook de dienstverlening kan verbeteren.

A. Wet en regelgeving

1. Overeenstemming met de regelgeving

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd.

Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

2. Specifieke regelgeving

2.1 Gelijkheidsbeginsel

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig worden behandeld. Een variant op dit principe is het niet-discriminatiebeginsel.

Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.

2.2 Motiveringsplicht

De overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in verstaanbare taal.

Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

2.3 Openbaarheid van bestuur

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen.

Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (*passieve informatieverstrekking*).

De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (*actieve informatieverstrekking*).

Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

2.4 Deontologie

De ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut.

Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwendings of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

2.5 Interne klachtenbehandeling

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen.

Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

2.6 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

Ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

B. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Het gaat hier om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

1. Rechtszekerheidsbeginsel

De overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn.

De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

2. Vertrouwensbeginsel

De overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen.

De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.

3. Redelijkheidsbeginsel

De overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn.

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger.

De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk.

Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

4. Zorgvuldigheidsbeginsel

Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn.

Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen.

Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

5. Zuinigheidsbeginsel

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar worden gesteld in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.

6. Fair-playbeginsel

De overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.

7. Onpartijdigheidsbeginsel

De overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel.

Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.

8. Redelijke behandelingstermijn

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.

9. Hoorplicht

De overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om

op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan worden afgeweken van de hoorplicht (bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.)

C. Dienstverleningsnormen

Dit zijn de vroegere “ombudsnormen” maar zeker ook vandaag in onze dienstverlening actueel omdat ze gebruikt worden in context van een klantvriendelijke en klachtontvankelijke overheid.

1. **Correcte bejegening**
De ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
2. **Soepelheid**
De ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
3. **Actieve dienstverlening**
De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden.
Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.
4. **Coördinatie**
Overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
5. **Toegankelijkheid en bereikbaarheid**
Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch.
De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.
6. **Adequate communicatie**
De burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.
7. **Degelijke dossieropvolging**
De burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.
8. **Consequent gedrag**
De overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen.
Er dient eenheid van beleid te zijn.
9. **Duurzaamheid**
Bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

D. Billijkheid

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in strikt uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.