

KLACHTENBEHEER

LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS

JAARRAPPORT 2022

Inleiding

We starten naar goede gewoonte met het jaaroverzicht waarbij de cijfers en duiding van zowel meldingen als klachten van het voorbije jaar 2022 in kaart worden gebracht. Nadien gaan we dieper in op de klachten. Klachten zijn immers een inspiratiebron om verder mee aan de slag te gaan.

Hoe we dat doen, kan je lezen in het deel waar we spreken over de verbeterpunten. Om positieve resultaten te kunnen realiseren, moet een klantendienst blijven investeren in de samenwerking met alle andere diensten.

Als overheid moet je een eerlijk en waarheidsgetrouw verhaal vertellen. Dat kan door in te zetten op participatie en ruimte geven, maar ook door verantwoordelijkheden te bepalen voor ieder van ons. Het is niet voor niets dat klachten behandeld worden buiten sociale media: goedkoop genot en snelle voldoening. Neen, eerlijk en transparant communiceren en duidelijk stellen waar de rol van de burger en waar de rol van de overheid zich speelt, is cruciaal. En ieder van ons heeft daar een eigen verantwoordelijkheid in op te nemen.

Het is de taak van de klantendienst om de klantgerichtheid vanuit de lokale overheid en klachtontvankelijke houding vanuit de diensten mee verder uit te bouwen.

Klachtbehandeling kan van betekenis zijn voor de burgers, maar ook voor het lokaal bestuur. Je moet in beweging blijven, alleen zo geraken we vooruit en evolueren we van een klantgerichte benadering naar een klantgedreven organisatie.

Ik wens u allen veel inspiratie bij het lezen van dit jaarrapport.



puurs-sint-amands

Fran Wauters

Algemeen Bestuur – Klachtenbeheer

tel 03 203 27 20

klachten@puursam.be

www.puurs-sint-amands.be

Wat is de opdracht van de dienst klachtenbeheer?

Puurs-Sint-Amunds is het resultaat van een fusie van twee lokale besturen in 2019, die op hun beurt ook al een integratie gemeente-OCMW achter de rug hebben. Sindsdien is de werking van de dienst klachtenbeheer bij de diensten gekend, maar blijft de registratie een aandachtspunt dat jaarlijks weerkeert.

Het jaarrapport meldingen en klachten wordt binnen alle teams besproken om de verbeterpunten verder op te nemen in de uitwerking van processen en procedures.

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

Alle informatie over de meldingen en de klachten van het voorbije jaar wordt opgenomen in een jaarrapport. De dienst klachtenbeheer legt haar verslag over de klachten elk jaar voor aan de gemeenteraad.

Hoe werkt de dienst klachtenbeheer?

De dienst klachtenbeheer coördineert en superviseert enerzijds het meldingenbeheer en staat anderzijds in voor de registratie en de afhandeling van de klachten. Klachtenbeheer omvat dus twee deelopdrachten, die wegens hun eigen specificiteit, best afzonderlijk georganiseerd worden, maar wel onder een gemeenschappelijke paraplu.

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.

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 ‘ontvankelijk’ 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.¹

De dienstverleningsnormen die de dienst klachtenbeheer hanteert bij de beoordeling 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.

¹ Zie bijlage 2 : beoordelingscriteria

Jaaroverzicht meldingen in cijfers

I. Wat is een melding?

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.

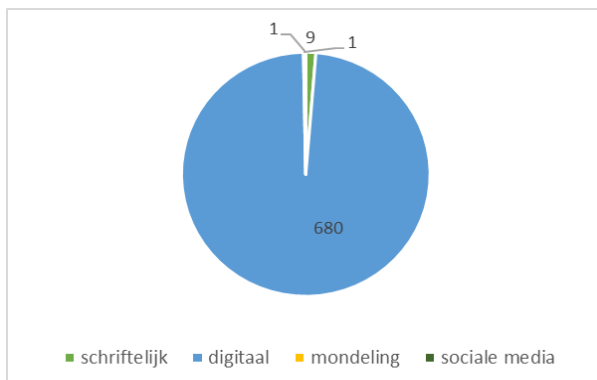
Wat is een melding?

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.

II. Statistieken meldingen 2022

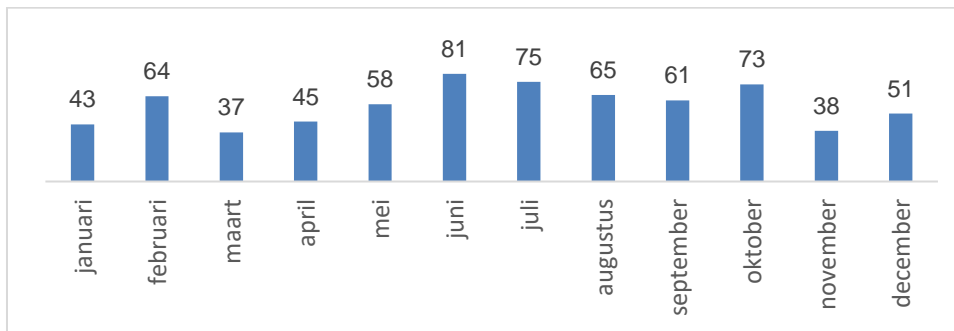
Tabel 1: hoe komen de meldingen binnen?



De gegevens uit de bovenstaande tabel illustreren zeer duidelijk dat het merendeel van de meldingen met name 681 van de 691 ofwel ruim 98% van alle meldingen via digitale weg (mail of webformulier) bij de gemeentelijke of OCMW-diensten terecht komt. Vorig jaar kende we ook een hoog percentage, nl. 93% , maar het cijfer van dit jaar is vertekend. In de nieuwe applicatie staat bij kanaal immers standaard 'webformulier' en dat hebben we moeten bijsturen zodat het nu ook manueel kan worden ingegeven.

Het gebruik van de meldingskaarten blijft wel noodzakelijk: er werden er 9 meldingskaarten ingevuld. Belangrijk is dat we alle kanalen ter beschikking stellen – en houden - zodat we iedereen de kans geven om een melding door te geven. Alleen moeten alle medewerkers alert zijn bij het gebruik van de nieuwe applicatie om het kanaal ook correct te gebruiken.

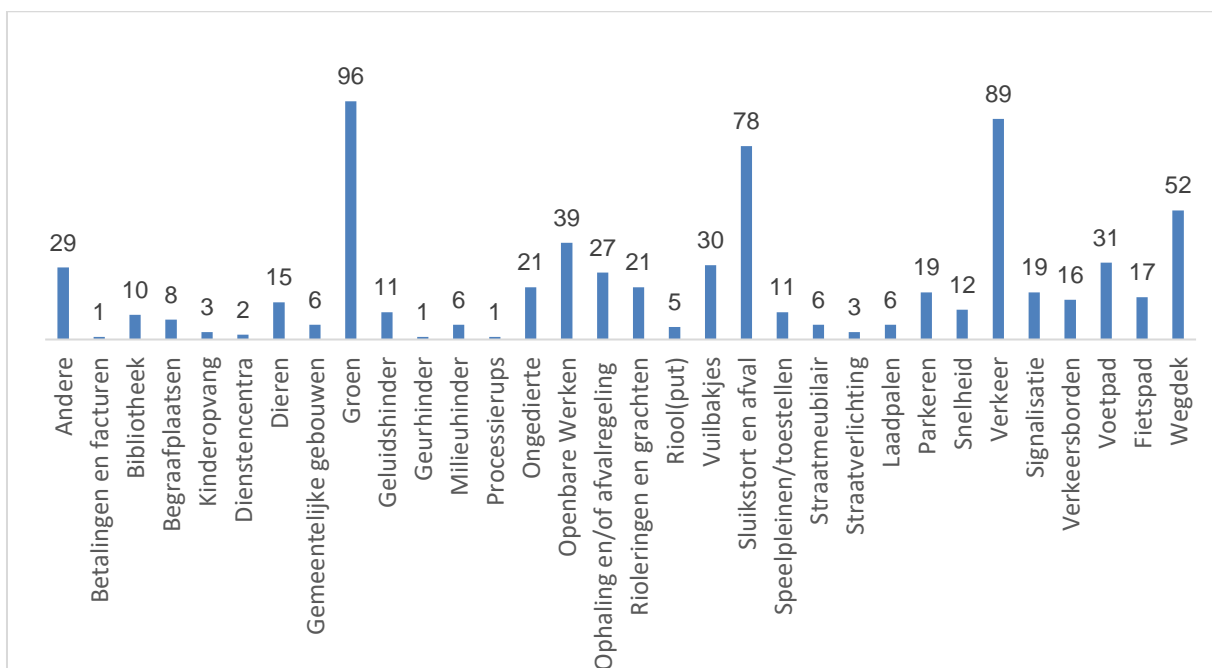
Tabel 2: aantal meldingen per maand



Net zoals vorig jaar, zien we ook in 2022 een min of meer gelijke verdeling van het aantal meldingen. Het aantal meldingen blijft normaal elk jaar hangen rond de 900: in 2019 waren er dat 931, in 2020 noteren we 944 meldingen en voor 2021 waren dit 891 meldingen.

Voor 2022 is het aantal meldingen op 691 blijven steken en dat heeft te maken met de omschakeling naar een nieuw registratiesysteem waardoor niet alle meldingen werden ingebracht. In die tussenperiode zijn naar schatting 200 meldingen via telefoon of dienstmailboxes rechtstreeks opgevolgd en opgenomen in de planning. Waar het fout liep, werd een melding een klacht. En dat verklaart waarom er een stijging is bij de klachten.

Tabel 3: indeling volgens rubriek (onderwerp)



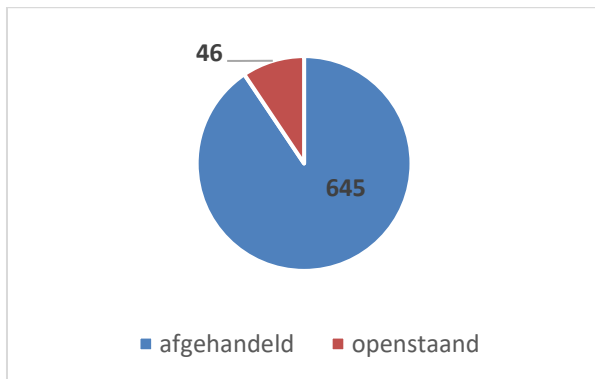
Van de 691 meldingen zijn in 2022 volgende rubrieken de koplopers:

- mobiliteit: 161 meldingen waarvan 89 verkeer, 12 snelheid, 19 parkeren, 19 signalisatie en 16 verkeersborden, 6 laadpalen
- sluikstort & afval en vuilbakjes : 108 meldingen
- groen: 96 meldingen (snoeien, maaien, groenonderhoud, bomen)
- wegdek: 52 meldingen en openbare werken: 39 meldingen

Wanneer we die rubrieken die gelinkt zijn aan het beleidsdomein ruimte optellen, komen we op een totaal van 646 meldingen, wat neerkomt op 93% van het totaal aantal meldingen.

Het zijn ook dit jaar opnieuw de diensten mobiliteit, groenbeheer en technische dienst die op kop lopen. Iedere inwoner maakt via de meldingen duidelijk waar de gevoeligheid ligt: groen, verkeer en sluisstort/afval zijn inherent verbonden aan datgene waar men soms letterlijk van wakker ligt.

Tabel 4: indeling volgens afhandeling



In 2019 werden 916 van de 931 meldingen afgehandeld en stonden nog 15 meldingen open, die in de loop van 2020 werden uitgevoerd. In 2020 stonden nog 14 meldingen op de planning om uit te voeren. In 2021 waren er 11 openstaande meldingen die tegen de zomer 2022 afgewerkt werden.

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% effectief heeft afgehandeld. Voor 2022 werd die deadline verschoven naar maart 2023, waardoor er momenteel nog 46 meldingen openstaan en opgevolgd moeten worden. Hierbij gaat het voornamelijk om kleine herstellingswerken of schilderwerken.

De opvolging van de meldingen kon doorheen het hele jaar 2022 wel beter. De invoering van het nieuwe registratiesysteem heeft meer tijd en aanpassing van iedereen gevergd.

Door die overgang in het registratiesysteem van de meldingen, zijn er meer meldingen een klacht geworden door het overschrijden van de redelijke termijn of omdat een antwoord uitbleef.

Bovendien waren er heel wat projecten die sowieso al meer tijd opslopten van onze diensten, waardoor de dagelijkse opvolging van taken en meldingen achterop hinkte. Het opvolgen van dagelijkse taken en meldingen neemt vaak meer tijd en personeel in beslag en daar moet men meer rekening mee houden. Voorbeelden hiervan zijn de meldingen inzake kleine herstellingen aan voetpaden, het bijwerken en uitvoeren van het schilderen van wegmarkeringen of het verhogen van de frequentie van het leegmaken van openbare vuilbakjes.

Maar de diensten streven ernaar om voortaan wel op meer systematische wijze de meldingen korter op te volgen.

III. Synthese meldingen 2022

Er zijn in 2022 opmerkelijk minder meldingen en dit komt omdat we op 1 mei 2022 overgeschakeld zijn naar een nieuw registratiesysteem. Een systeem dat vertrekt vanuit een webapplicatie en op die wijze rechtstreeks bij de diensten die de melding moeten opvolgen, terecht komt. Het opladen van mails die via de dienstmailboxes binnenkomen gebeurt, maar nog niet voldoende.

We blijven zitten met het knelpunt van een zorgvuldige registratie bij meldingen die via balie, per telefoon of gewone mail bij de diensten binnenkomen.

We beseffen ook dat het werken met een nieuw registratiesysteem tijd en aanpassing vraagt van de mensen die ermee moeten werken. Zo hebben we gemerkt dat we moeten blijven sensibiliseren om ook deze meldingen in het systeem in te brengen.

Hieronder een summier weergave van hoe we dit aangepakt hebben :

- Januari/februari 2022 : systeem- en applicatiebeheerders gemeente testen systeem LB365
- Maart/april 2022 : opleidingsperiode praktische uiteenzetting over de opvolging van meldingen voor alle behandelaars “meldingen” van de gemeente + proefdraaien in het systeem zelf
- Mei/juni 2022 : op basis van feedback van de behandelaars “meldingen” wordt de handleiding verder uitgewerkt, digitaal formulier wordt aangepast en er worden bijkomende rubrieken aangemaakt.
- Juni/september 2022 : bijkomende opleiding voor alle behandelaars “meldingen”
- November /december 2022 : bijkomende feedback en aanpassingen
- Januari/februari 2022 : afronden dossiers “meldingen” zodat gegevens beschikbaar zijn voor rapportering

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 1 centraal dossier en dit bevat een logboek wat opvolging van complexere meldingen beter beheersbaar maakt.

Dankzij de inzet van de medewerkers die specifiek aangeduid werden om de meldingen te behandelen voor hun domein, is dit bijzonder constructief verlopen. Het is een proces met vallen en opstaan en ondanks een aantal hindernissen zijn we met de hele ploeg tot goede afspraken gekomen. Bijkomend is er ook het besef van de meerwaarde van een zorgvuldige en volledige registratie van alle meldingen, ongeacht langs welk kanaal (brief, meldingskaart, telefoon, balie, ..) de meldingen binnenkomen.

We hebben in samenspraak met de diensten die de meeste meldingen behandelen de rubrieken in het systeem ook anders ingedeeld en meer uitgesplitst. En die rubrieken vind je ook terug wanneer je een melding via de website indient. Je kan direct een keuze maken en het voordeel is dat die rubrieken achterliggend gelinkt zijn aan de dienst die de melding zal opvolgen.

De analyse van de meldingen geeft op basis van de “rubrieken” aan dat de meldingen bijna uitsluitend behoren tot het werkterrein van de sector ruimte en leefomgeving, meer dan 90% van alle meldingen.

In 2022 zijn de meeste meldingen dan ook direct gelinkt aan de onmiddellijke leefomgeving en aan zaken die onze inwoners als storend ervaren: de koplopers bij de meldingen 2022 blijven mobiliteit, sluikstort & afval en vuilbakjes, groenbeheer en groenonderhoud en wegdek en openbare werken.

Alhoewel we voor de dienst groenbeheer in 2022 slechts 96 meldingen noteren, ten opzichte van 178 meldingen vorig jaar, is het ook deze dienst die de opvolging doet van de meldingen sluikestort & afval en de vuilbakjes en die rubrieken kennen in 2022 een sterke stijging. De dienst groenbeheer geeft ook aan dat heel wat meldingen telefonisch binnenkwamen en direct opgevolgd werden of in de planning terecht kwamen. Indirect kunnen we stellen dat er geen sprake is van een daling van meldingen bij de dienst groenbeheer.

Wanneer we kijken naar de meldingen van mobiliteit, dan gaat het over te snel en te druk autoverkeer, sluipeverkeer, parkeermogelijkheden, weginrichting en hinderlijke innames van openbaar domein. Vooral het werfverkeer tijdens schoolspitsuren gaf aanleiding tot heel wat meldingen.

Voor de diensten die buiten de afdeling ruimte vallen, valt de stijging van het aantal meldingen op bij de bibliotheek. Die meldingen zijn toe te schrijven aan de herschikking van de leeszaal omwille van het project leesbevordering van de scholen.

Het zorgvuldig registeren en opvolgen maakt dat de meldingen vandaag echt wel hun nut hebben. Niet alleen voor de inwoners die een melding indienen, maar ook voor de diensten zelf zodat zij een zicht hebben op de kleine 'mankementen' en de bijhorende werkplanning.

Bepaalde meldingen worden soms klachten o.a. wanneer de redelijke termijn wordt overschreden of wanneer de melding onbeantwoord bleef. Dit was in 2022 wel een heikel punt en daar moeten we mee aan de slag.

Jaaroverzicht klachten in cijfers

I. Intake van klachten

Iedereen die voor de gemeente of het OCMW werkt, is aanspreekbaar. Als een burger een medewerker aanspreekt over een klacht, dan geeft de medewerker dit door aan de dienst klachtenbeheer.

Wat is een klacht?

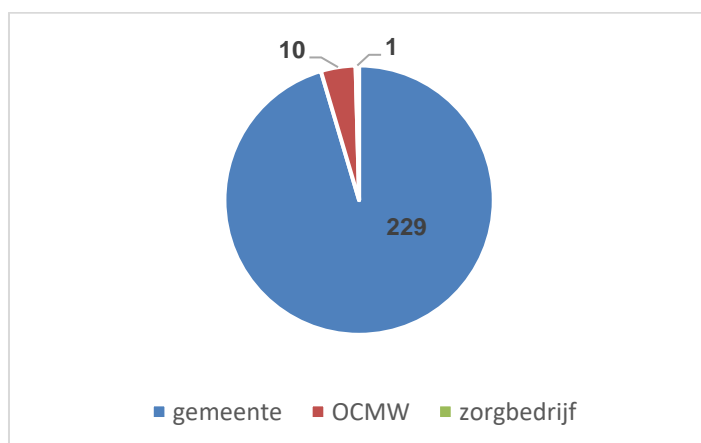
“Een klacht is een manifeste uiting waarbij een burger klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is hier niet neutraal, de burger uit een ongenoegen over de werking van de dienstverlening. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op een foutieve of onwettige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

De bedoeling van de dienst klachtenbeheer is om te bemiddelen om zo tot een oplossing van het probleem te komen. Een klachtdossier begint met een relaas over een medewerker of dienst van de gemeente of 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.

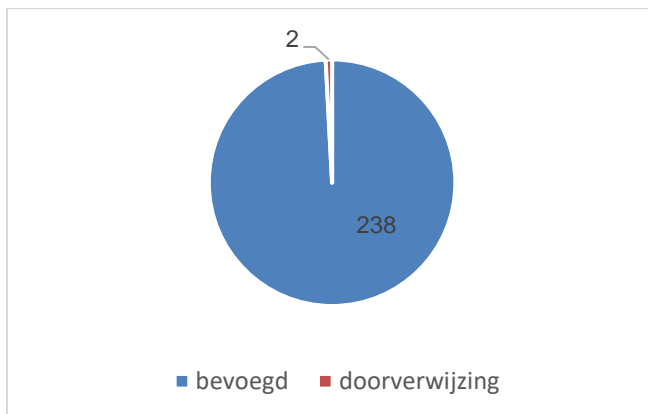
II. Statistieken klachten 2022

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 2022 noteren we 240 klachtdossiers waarvan 229 voor de gemeente, 10 dossiers met betrekking tot het OCMW en 1 dossier voor het Zorgbedrijf Klein-Brabant.

Tabel 1: overzicht klachtdossiers



Tabel 2: status van de klachtdossiers



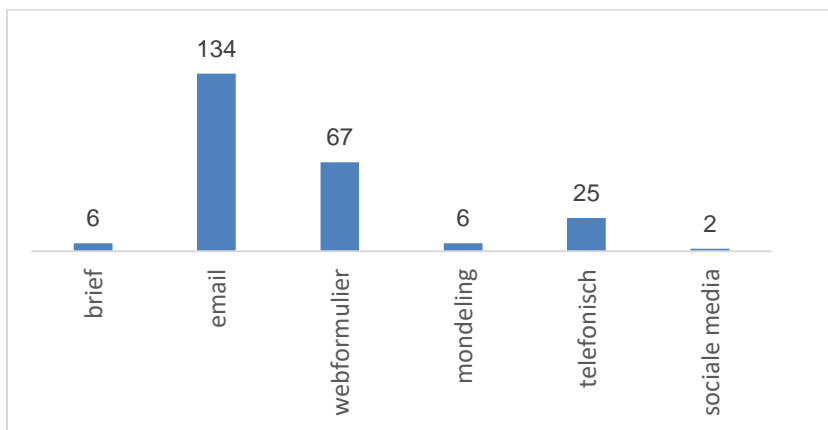
Voor 2022 noteren we 240 dossiers, waarvan 2 dossiers geregistreerd als “doorverwijzing”. Maar ook deze dossiers hebben we vanuit de gemeente finaal opgevolgd omdat de bereikbaarheid van andere instanties/overheden het voorbije jaar niet evident is gebleken.

Buiten deze dossiers zijn er nog dossiers waar de gemeente de regierol heeft opgenomen om mee te pleiten voor een oplossing. We komen hier bij de analyse van de klachten nog op terug, wanneer we spreken over de criteria zoals coördinatie of goede dossieropvolging.

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.

Tabel 3: 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.

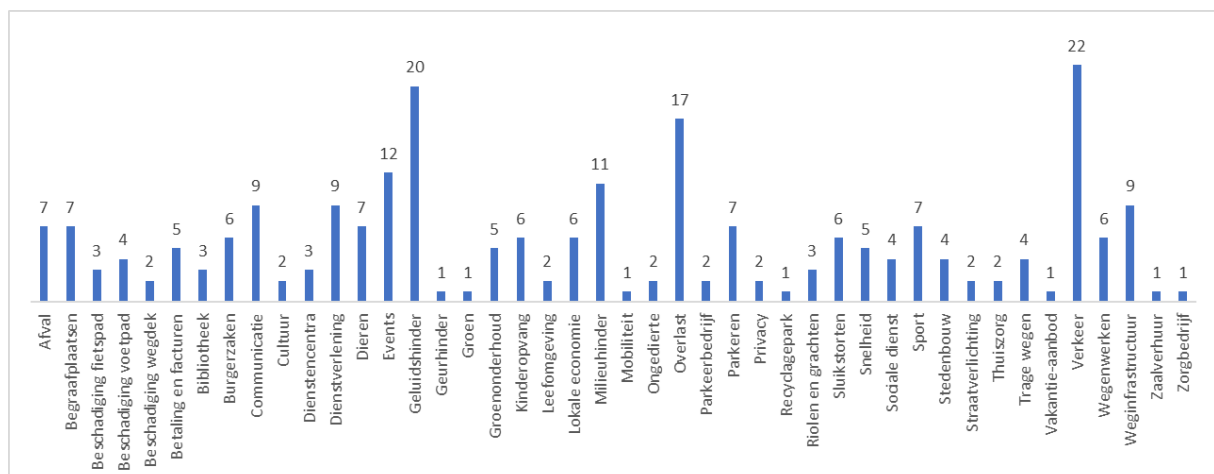
De burger bepaalt de wijze waarop hij de dienst klachtenbeheer wenst te contacteren: een persoonlijk bezoek (mondeling), telefonisch, per e-mail, door het invullen van een klachtenformulier of per brief.

In 2022 zijn er 240 klachtdossiers, dit is behoorlijk meer dan vorig jaar waar er 212 dossiers waren. Reden hiervoor is dat we overgeschakeld zijn naar nieuw softwarepakket voor de opvolging van de meldingen. In die overgangperiode zijn een aantal meldingen blijven ‘zweven’ waardoor er sprake was van laattijdige of soms zelfs geen opvolging. Dit resulteerde in een klacht.

In 2022 is de wijze van indienen gelijklopend met de vorige jaren: iets meer mails en webformulieren. Het aantal telefonische klachten (25) of bezoekers (6) die bij een eerste contactname binnenspringen op de dienst klachtenbeheer, ligt beduidend lager dan het aantal digitale of schriftelijke klachten (201) die gestuurd worden. De 2 klachten die via sociale media (facebook) werden opgepikt hebben we toegeleid naar een persoonlijke telefoon of mail. Sociale mediaplatformen zijn niet geschikt om klachten op kwalitatieve wijze te behandelen en de vertrouwelijkheid van een klachtdossier te waarborgen. Persoonlijke gesprekken laten toe om dieper op de klacht in te gaan en dit geeft meteen ook meer nuancering en duiding aan die klacht, waarbij het principe van woord en wederwoord wordt gehanteerd.

De aard van de contacten, met name de onmiddellijke dienstverlening, intern en extern en de inhoud van de klachtdossiers zelf, bepaalt hierbij in grote mate de wijze waarop de burger de dienst klachtenbeheer contacteert.

Tabel 4: waarover wordt geklaagd?



In 2022 krijgen we een klachtbeeld dat aangeeft waar mensen soms letterlijk van wakker liggen:

- 37 klachten over mobiliteit, verkeer, snelheid en parkeren en parkeerbedrijf
- 37 klachten ‘hinder en samenlevingsproblemen’, meer bepaald ‘overlast’ en ‘geluidshinder’ en indirect hierbij 12 dossiers rond events
- 17 dossiers over wegdek en infrastructuur en werken
- 13 dossiers over sluikstort & afval
- 11 dossiers rond milieuhinder

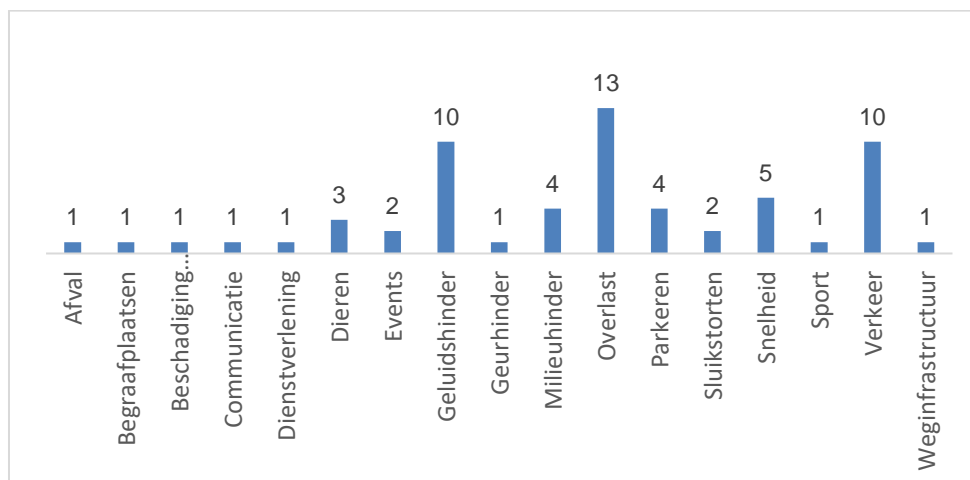
In principe is dit een gelijkaardig klachtbeeld aan dat van de voorbije jaren. Hoe meer een bepaalde dienst in contact komt met het publiek, hoe gemakkelijker of hoe vatbaarder men is voor klachten. Maar dit is niet evenredig aan de gegrondheid van de klachten. Dit zullen we bij de bespreking van de klachten inzake mobiliteit en hinder- en samenlevingsproblemen nog verduidelijken.

Het klopt wel dat we in 2022 een opmerkelijke stijging bij de klachtdossiers over overlast en geluidshinder noteren, net zoals een stijging van de klachten inzake events.

Opmerkelijk minder klachtdossiers inzake groenonderhoud, al blijft het aantal klachten rond sluikestort en afval wel groot. De klachten over het recyclagepark zijn in 2022 uit beeld verdwenen.

In 2022 hebben we nog slechts 9 i.p.v. 31 klachtdossiers opgesteld, die te maken hebben met de rubriek "ander" en met aspecten van de dienstverlening: toegankelijkheid en onthaal en de digitale toepassingen. In het nieuwe softwaresysteem werden rubrieken toegevoegd zodat de rubriek 'andere' beperkt blijft tot eenmalige onderwerpen.

Tabel 5: betrokkenheid politiediensten



De aard van onderwerpen zoals verkeer, parkeren of overlast/lawaai, is bijna van nature uit gelinkt aan politionele tussenkomsten.

In 66 klachtdossiers wordt er vooral samengewerkt met de dienst verkeer of de dienst wijkwerking van de politiezone Klein-Brabant. We geven hier nog duiding bij de analyse van de dossiers van 2022.

III. Beoordeling en gegrondheid

De klachten worden ingedeeld volgens de beoordelingscriteria en volgens de gegrondheid: hiermee geven we aan dat die criteria belangrijke instrumenten zijn waarmee we de klachten in kaart kunnen brengen en kunnen analyseren.

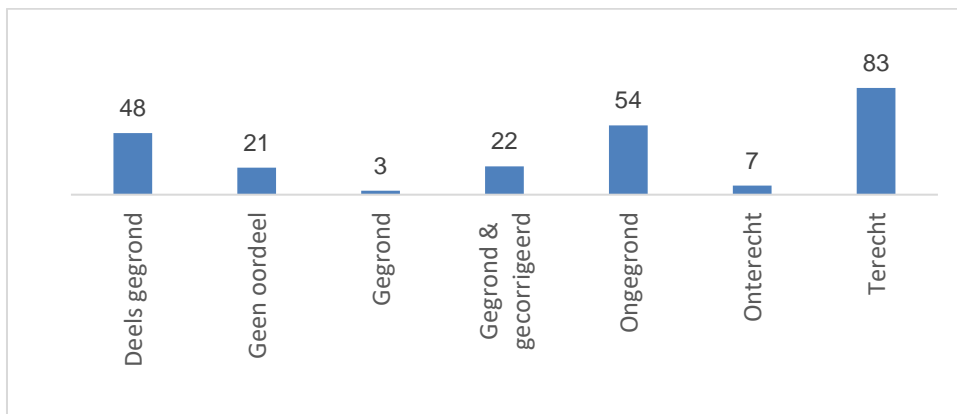
De klachten worden beoordeeld op basis van één van de volgende criteria: wet- en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dienstverleningsnormen en billijkheid. Maar bijkomend wordt op het einde van het onderzoek aan elke klacht ook een oordeel gegeven.

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.

De criteria die voor de beoordeling en gegrondheid gebruikt worden, zijn dezelfde die door de ombudsdiensten worden gebruikt. Als je de kwaliteit van de dienstverlening wil verbeteren, heb je die criteria nodig om van daaruit verbeterpunten te formuleren.

Om tot een oplossing te komen, wordt er vandaag proactief samengewerkt met de diensten.

Tabel 6: gegrondheid



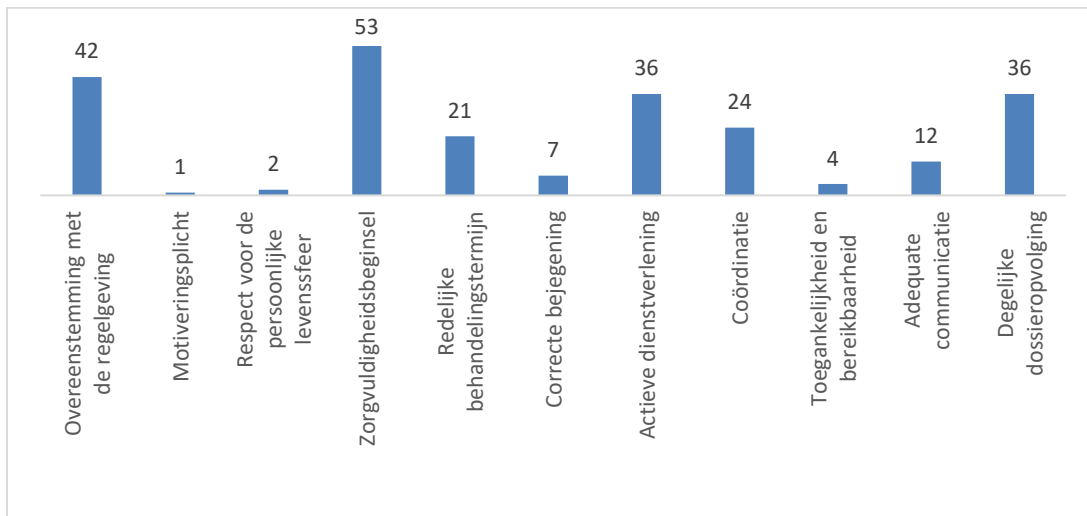
De beoordeling gebeurt voor de effectieve klachtdossiers (238) en dus niet voor de doorverwijzingen. Voor 2022 noteerden we 54 dossiers (23%) als 'ongegrond' d.w.z. de klager werd in zijn ongelijk gesteld. 21 dossiers (8%) kregen geen oordeel omdat het niet echt duidelijk was of omdat bepaalde gegevens niet voldoende werden weerlegd.

De beoordeling "terecht" sluit hierop aan, omdat we bepaalde klachten niet zomaar "geen oordeel" willen geven. Dit heeft te maken met het feit dat in het klachtdossier een aantal waardevolle elementen zitten die een meerwaarde bieden om de dienstverlening vooruit te helpen. Concreet gaat het om 83 klachtdossiers die voor deze categorie in aanmerking komen. Veel van terechte klachten hebben ook een meerwaarde voor de verbeterpunten die door de diensten zelf als aandachtspunt worden aangegeven.

Van de 238 effectieve klachten zijn er 48 dossiers die een 'gedeeltelijke gegrondheid' meekregen. We hebben 3 "gegronde" en 22 klachten die de beoordeling "gegrond en gecorrigeerd" hebben gekregen. In totaal gaat het om bijna 30% van alle klachtdossiers die een graad van gegrondheid kregen.

Inhoudelijk vraagt dit zeker nog een nuancering. We bespreken dit bij de verbeterpunten. Hier zal per afdeling concreter aandacht gegeven worden aan de klachten, die omwille van hun bepaalde graad van gegrondheid aanleiding geven tot een verbeterpunt voor één dienst en/of verschillende diensten.

Tabel 7: klachtcriteria



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

- Overeenstemming met de regelgeving: 45 dossiers
- Beginselen van behoorlijk bestuur: 74 dossiers
- Dienstverleningsnormen (*of ombudsnormen*): 119 dossiers

Net zoals vorig jaar, zijn er in 2022 vooral dossiers waarbij er sprake is van dienstverleningsnormen. 50% van de dossiers zijn beoordeeld op deze criteria, waarbij we in dit rapport bij de analyse specifiek aandacht zullen geven aan de dossiers inzake goede dossieropvolging en actieve dienstverlening, elk met 36 dossiers, maar ook de 24 dossiers inzake coördinatie.

In 2022 zijn de dossiers waarbij men spreekt over de beginselen van behoorlijk bestuur, vooral de dossiers met het criterium 'zorgvuldigheidsbeginsel' en 'redelijke behandelingstermijn' die in het oog springen.

En tenslotte de derde groep, bestaat uit 45 dossiers m.b.t. overeenstemming met de regelgeving. Hier spreken we vooral over de klachtdossiers rond de toetsing aan de wetgeving o.a. inzake verkeer of milieu.

IV. Synthese klachten 2022

Het aantal klachtdossiers in 2022 houdt gelijke tred met de klachten van de voorbije jaren. Hinder- en samenlevingsproblemen zijn daar een voorbeeld van, als we vaststellen dat het aantal klachten inzake lawaai en overlast toenemen.

In 2022 hebben de dienst openbare werken en mobiliteit het moeilijker gehad om alles qua meldingen en klachten vlot op te volgen. Enerzijds te wijten aan de implementatie van een nieuw softwaresysteem en anderzijds het zoeken naar een vlotte opvolging van lopende meldingen. Van zodra het daar haperde, gaf dit aanleiding tot meer klachten omdat een antwoord te lang op zich liet wachten of omdat de technische uitvoering maar niet op de planning geraakte. Onze inwoners verwachten van hun lokaal bestuur dat ze vinger aan de pols houdt over de gemaakte afspraken en die afdwingt als het de spuigaten uitloopt. Het criterium "redelijke termijn" en "zorgvuldigheid" zijn daarmee cruciale criteria om mee aan de slag te gaan.

In 2022 zijn er ook andere aspecten van de dienstverlening die cruciaal blijven: toegankelijkheid en onthaal, maar ook webapplicaties en digitale toepassingen blijven constante aandacht en nazorg vragen.

De rubrieken verkeer en parkeren blijven ook bij de top 3 van de koplopers in de klachtdossiers en kennen eenzelfde klachtbeeld als de voorbije jaren. Hier spreken we vooral ook over het aspect wet- en regelgeving.

De tendens dat de diensten die veel publiekscontacten hebben en die met klachtgevoelige materies bezig zijn ook de meeste klachten krijgen blijft aanwezig.

Als gemeente moet je écht luisteren in een open en respectvolle relatie tot alle inwoners. De gemeente moet betrokken zijn en oplossingsgericht werken en haar regierol opnemen ten opzichte van andere partners die gelinkt worden aan het lokaal bestuur.

Dit gaf aanleiding tot 24 dossiers met het criterium 'coördinatie' die vooral gelinkt zijn aan openbare werken, maar waar onze technische dienst ten opzichte van de nutsmaatschappijen de handen vol had.

Daarnaast zijn er dit jaar heel wat klachten waarbij de actieve dienstverlening en de goede dossieropvolging, elk 36 dossiers, een rol speelt. Denk daarom mee met de burger. Geef zelf de informatie die voor hem/haar belangrijk is en waar men zelf niet om zal vragen, omdat de burger niet van het bestaan op de hoogte is. Het is aan de medewerker van het lokaal bestuur om proactief te denken en de burger te wijzen op datgene wat hij/zij nodig heeft om het dossier goed te kunnen afronden. Je moet als dienst uit eigen beweging informatie geven die belangrijk is, zeker als die informatie niet direct toegankelijk is.

Bij klachten wordt ook gekeken naar de gegrondheid van een klacht: van de 238 effectieve klachten zijn er 73 dossiers (31%) 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 een status qua ten opzichte van 2021.

Ondanks het feit dat bepaalde diensten misschien maar 1 of zelfs 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 83 dossiers met de beoordeling 'terecht' zijn er interessante cases die we als verbeterpunt kunnen opnemen.

Er zijn in het verleden immers al studies geweest die hebben aangetoond dat achter één melding of één klacht meer schuilt. Mensen doen vaak soms niet de moeite om hun ontevredenheid of frustratie te bezorgen aan het lokaal bestuur. Het is daarom cruciaal dat loketmedewerkers die signalen herkennen en zelf aankarten in de vorm van een suggestie, melding of klacht. Ook de knelpunten die je krijgt via andere kanalen zoals de sociale media zijn ook waardevol en worden opgepikt via de medewerkers en doorgegeven aan de diensten als er iets schort.

2022 kenmerkt zich als een jaar met voortdurend voortschrijdend inzicht en het bijsturen van de dienstverlening. De 240 dossiers die de basis vormen voor dit jaarverslag 2022 zijn een interessante bron voor ons lokaal bestuur om de dienstverlening te verbeteren. Dit doen we door verbeterpunten op te nemen vanuit een bepaalde klacht, maar heel vaak is een verbeterpunt ook interessant voor andere diensten om mee aan de slag te gaan en actiepunten daarop af te stemmen.

Analyse en verbeterpunten meldingen & klachten 2022

Cijfers hebben een dubbele functie: ze brengen niet alleen de meldingen en klachten getrouw in beeld, maar ze tonen ook hoe de behandeling van meldingen en klachten evolueert.

In samenspraak met de betrokken diensten hebben we een aantal verbeterpunten geformuleerd op basis van de analyse van de meldingen en klachten die werden behandeld tussen 1 januari en 31 december 2022.

Opvallend is dat dit jaar opnieuw de piek bij de hinder- en samenlevingsdossiers ligt, gevolgd door de klachten die gelinkt zijn aan verkeer en mobiliteit. Alle meldingen en klachten zijn gekoppeld aan gemeentelijke diensten, maar onrechtstreeks vinden we de politiediensten (vnl. wijkwerking en verkeersdienst) terug via de meldingen en klachten waarbij sprake is van overlast, hinder, sluikstort, lawaai,.... Veel van dit soort klachten kreeg de beoordeling 'geen oordeel' omdat bij overlastdossiers ook de afweging meespeelt: gaat het om een gevoel van onverdraagzaamheid of is er echt iets misgelopen?

Het is niet omdat de afdeling ruimte - leefomgeving de meeste meldingen en klachten heeft gekregen, dat dit wijst op een slechte dienstverlening. Niet alle klachten zijn terecht of gegrond, maar we gaan vooral aan de slag met de dossiers die nuttig zijn om de dienstverlening te verbeteren.

Naast de signaalfunctie en het oplossen van individuele klachten heeft de klachtbeheerder ook een "helikopterview": zo kunnen er verbanden gelegd worden of kan er een onderlinge samenhang ontdekt worden die de dienstverlening ten goede komt.

Afdeling ruimte – leefomgeving

In 2022 krijgen we een klachtbeeld dat aangeeft waar mensen soms letterlijk van wakker liggen. Het gaat vooral over mobiliteit, verkeer, snelheid en parkeren en parkeerbedrijf. Gevolgd door klachten over hinder- en samenlevingsproblemen zoals 'overlast' en 'geluidshinder' en tenslotte meldingen en klachten over infrastructuur en werken, sluikstort & afval en milieuhinder.

De meest klachtgevoelige diensten behoren tot de sector ruimte en leefomgeving: mobiliteit, technische dienst, groenbeheer, milieudienst. Maar 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 vingerwijzingen, maar om op een transparante en open manier te communiceren over klachten.

Mobiliteit

Voor 2022 noteren we 161 meldingen en 37 klachten over verkeer en parkeren, en dus meteen weer de koploper bij de meldingen en klachten. Meestal gaat het over te snel en te druk autoverkeer, sluipverkeer, parkeermogelijkheden, weginrichting en hinderlijke innames van openbaar domein, maar in 2022 gaat het specifiek over het werfverkeer dat storend is in de centrumstraten of hinder geeft tijdens de spits van de schooluren.

Door corona en thuiswerken kregen we een andere relatie met onze gemeente. We ontdekten dat de kwaliteit van onze leefomgeving noodzakelijk is en terug meer aandacht moet krijgen. We krijgen meldingen dat de openbare ruimte verkeerd is opgedeeld: zwakke weggebruikers ervaren dat fietspaden of trottoirs te smal zijn en dat gemengd verkeer de verkeersonveiligheid vergroot.

De inrichting van de publieke ruimte heeft ook een grote invloed op onze mobiliteit en dat kwam bij de meldingen en klachten in 2022 duidelijk in beeld.

Heel wat meldingen vragen om rekening te houden met de inrichting van fietsstraten, voldoende brede fietspaden en meer controles in zones 30, zeker in de nabijheid van schoolomgevingen.

Uit een klachtdossier : “ Ik merk dat de bezorgdheid bij veel mensen die te voet of per fiets hun kind wensen af te zetten of ophalen aan school ook erg groot is. Ten eerste is er het probleem van het wildparkeren op de voetpaden nabij de school, dat alsmaar grotere proporties aanneemt. Dit gedrag is niet alleen hinderlijk voor zwakke weggebruikers, maar ook erg gevaarlijk (vooral voor kleine kinderen) wanneer overtreders vaak bruusk de voetpaden op- en afrijden. Ik heb hier al agenten sporadisch verbaal zien optreden, maar daags nadien zie ik de betrokkenen net dezelfde overtreding maken. Ten tweede is er het flagrant negeren van de zone-30-regeling in de Robert Verbelenstraat en bij uitbreiding alle aanpalende straten waar deze snelheidsbeperking geldt. Dit brengt dagelijks zwakke weggebruikers op weg naar school onnodig in gevaar. Vooral ter hoogte van de Seinhuiskaai, waar ook veel scholieren voor campus Schuttershof passeren, zie elke ochtend gevaarlijke situaties. Wanneer en hoe gaat men hier de wet eindelijk doen naleven?”

Minder en trager gemotoriseerd verkeer vermindert structureel het risico op ongevallen en de ernst van letsels. Het zorgt voor minder vervuiling, minder overlast, vlotter verkeer en ontmoedigt sluipverkeer. Daarom ondertekende de gemeente eind 2022 de intentieverklaring voor de coalitie van 30, en de dienst mobiliteit is bezig met de uitwerking ervan.

In fietsstraten zijn fietsers de prioritaire of maatgevende gebruikers en autoverkeer is er te gast en mag fietsers niet inhalen. Op drukkere verbindingswegen kan 50 km/u, op voorwaarde dat de fietsveiligheid wordt gegarandeerd. Probleem is dat vandaag onze dorpskernen nog heel autogericht zijn en bijkomend wordt de auto voor zeer veel en korte afstanden gebruikt. Het komt eropaan om de zones duidelijk en visueel voldoende goed af te bakenen.

Het moeizame traject van de trajectcontroles

Het gaat er niet alleen om het systeem te implementeren, maar ook de juridische context moet juist zitten. Je kan als lokaal bestuur niet zomaar in zee met om het even wie. Voor de verwerking ervan moet je ook goede en duidelijke afspraken hebben. Er zijn zowel technische vereisten als softwarematige vereisten. Kortom, het idee van trajectcontroles is wel gedragen, maar de uitvoering laat op zich wachten, deels ook omdat de levering op zich laat wachten. Daar zijn bewoners, die omwille van de leefbaarheid in hun straat, om het afdwingende karakter van een zone 30 vragende partij. Vooral in Liezele wacht men met ongeduld op de invoering van de trajectcontrole om te vermijden dat sluipverkeer en/of zwaar doorgaand verkeer door de dorpskern dendert.

Uit de bespreking van een klachtdossier : “de trajectcontrole waarvan sprake werd uitgewerkt via het TaaS (trajectcontrole as a service) principe. Eind vorig jaar rezen echter in andere gemeenten die verder stonden in de samenwerking grote vragen bij de inhoud van het contract en de wettelijkheid van het systeem. Als gevolg zouden de boetes via TaaS worden uitgeschreven mogelijk niet wettelijk zijn. Momenteel bekijken we vanuit de gemeente welke opties er zijn om trajectcontroles uit te voeren, die juridisch waterdicht zijn. De zone Liezeledorp is een van de plaatsen die bovenaan de lijst staan voor de controle met ANPR camera's. In de tussentijd blijft de politiezone regelmatig met mobiele camera's controleren in Liezele-Dorp.

Een ander heikel punt bij verkeer en mobiliteit in het algemeen, is de regelgeving. Neem nu de speedpedelecs op de fiets-o-strades of andere drukke fietsassen. Of wat met de wielrenners op het jaagpad op/langs de dijk? Vaak ligt het ook aan de inrichting van het fietspad of dat niet geschikt voor elke type fietser. Het is kwestie van hoffelijkheid: je moet je aanpassen aan de omstandigheden en aan andere fietsers, al dan niet elektrisch.

Bij gewijzigde verkeersplannen zijn er niet enkel winnaars. Mensen die langs de omleiding wonen, krijgen veel meer verkeer te slikken en dat geeft meer overlast, ook van geluid en dan komt de leefbaarheid voor die inwoners in het gedrang. Je krijgt onbewust andere sluiptwegen of onbedoelde chaos. Cruciaal is dat je als dienst de actuele situatie volgt en tijdig communiceert met de bewoners, zoals in onderstaande voorbeelden wordt geïllustreerd:

Uit de bespreking van een klachtdossier Heidestraat : “De werf op de hoek met de Pastoor Van Kerckhovenwijk loopt inderdaad uit. De problemen rond het tegen de richting zijn bekend en worden geregeld met de politie besproken, na de initiële aanpassing werden deze minder. Het was geenszins de bedoeling om u niet te antwoorden, alvast onze verontschuldiging voor het late antwoord. We nemen de tijdige communicatie bij grote werken mee als aandachtspunt in de toekomst.”

Uit de bespreking van een klachtdossier : “De enkelrichting in de Jan Van Droogenbroeckstraat werd tijdelijk omgedraaid en dubbelrichting tussen Kerkhofdries en Heikant/Heidestraat mocht terug ingevoerd worden. De dienst mobiliteit kreeg de melding dat de signalisatie niet correct geplaatst was door de aannemer en zij hebben die signalisatie laten wegnemen. Vandaag is onze dienst mobiliteit opnieuw ter plaatse gaan kijken en alles staat in regel om het verkeer in beide richtingen toe te laten in de Jan Van Droogenbroeckstraat. De aannemer had ook de opdracht gekregen om een bewonersbrief te bussen in jullie straat.”

De klachten, die een bepaalde graad van gegrondheid kregen, hadden quasi allemaal te maken met een onzorgvuldige opvolging van dossiers en/of gebrek aan tijdige communicatie bij lopende dossiers.

Wurfverkeer

Maar het grootste knelpunt, zowel bij meldingen als klachten, is de overlast en hinder van het werfverkeer. Zeker in schoolomgevingen wordt dit als gevaarlijk ervaren, omdat scholieren in het niets verdwijnen naast de grote werfwagens. Dit kwam zowel aan bod bij meldingen en klachten rond de werf van DCA in Liezele, als bij verschillende bouwwerven in centrum Puurs.

Uiteraard moeten aannemers en bouwfirmas hun werk kunnen doen, maar bij voorkeur geen (grond)transport tijdens de ochtend- en avondspits op trajecten die op de schoolroute liggen. Werfverkeer buiten de schooluren zou moeten kunnen worden afgedwongen. Het is positief dat bij de huisvuilophaling e.a. deze firma's in de mate van het mogelijke hier al rekening mee houden.

Het is het lokaal bestuur dat de spelregels moet opleggen bij het afleveren van een vergunning. En nog belangrijker, dat er ook wordt op toegezien en zo nodig wordt gehandhaafd als het de spuigaten uitloopt, zeker wanneer het lokaal bestuur ook betrokken is bij de werfzone.

Uit de bespreking van een klachtdossier : “De aannemers zijn op de hoogte dat zij in de dorpskernen en zeker ook op de wegen die cruciaal zijn voor de schoolroutes, bijzonder waakzaam moeten zijn. De bedoeling van het werfverkeer is dat zij niet wachten op voet- en/of fietspaden, maar dat zij wisselend aan – en afrijden van buiten de dorpskernen. Zij hebben duidelijke instructies gekregen om buiten de spitsuren van de scholen aan/af te rijden. We hopen dat ze dit vanaf heden correct opvolgen en naleven en dit ook op hun beurt communiceren naar hun onderaannemers. We vragen ook aan onze politiediensten om hier scherper op toe te zien.”

Voor de komende werven, waar we als gemeente zicht op hebben, wordt gevraagd aan de aannemers om geen leveringen te doen tijdens de start- en einduren van de school. Wanneer er - per uitzondering - afwijkingen zijn, dan moeten deze tijdig gecommuniceerd worden.

Wegenwerken

In 2022 zijn er 24 dossiers 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 of grote bouwprojecten of nutsbedrijven zoals Fluvius, Pidpa, ... die vaak op hun beurt werken met verschillende onderaannemers.

Wanneer een nutsbedrijf de openbare weg, voetpad of fietspad openbreekt moet dit nadien ook hersteld worden. De controle op de wijze van herstelling blijft soms uit, waardoor de kans op schade toeneemt. Passanten of bewoners melden dan schade of geven aan dat de put/het fietspad enkel met wat zand werd dichtgegooid. Inwoners melden dat de herstelling nadien te lang op zich laat wachten of bijzonder slordig wordt uitgevoerd.

Of inwoners melden dat er schade toegebracht is aan de private eigendom o.a. kapotte klinkers in hun oprit, toegangspoort, groenaanplanting Bovendien laat de manier waarop de nutsbedrijven of hun aannemers de buurtbewoners informeren te wensen over: ze communiceren niet of laattijdig. Een andere mogelijkheid bestaat erin om inbreuken vast te stellen op het gemeentelijk reglement inname openbaar domein en de code nutswerken.

Uit de bespreking van een klachtdossier : "Voor de werken in de Begijnhofstraat werd er geen signalisatievergunning aangevraagd, noch werden onze diensten gecontacteerd. Na plaatsbezoek van onze ploegbaas op maandag 14/11 werd er gemeld dat er telefonisch contact ging opgenomen worden, nog diezelfde dag. Tot op heden nog geen berichtgeving (telefoon, noch mail). Wij benadrukken het belang van een goede communicatie en een goede verstandhouding tussen aannemers, gemeente en burgers. In bijlage de foto's van het plaatsbezoek dat we deden op dinsdag 15/11/2022 na ontvangst van meerdere klachten."

Vanuit de technische dienst (openbare werken/mobiliteit) wordt verder werk gemaakt om zowel voor aannemers als voor nutsmaatschappijen striktere 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 schade aan de openbare weg. Er zal ook niet langer met jaarvergunningen gewerkt worden om situaties zoals in het aangehaalde voorbeeld te vermijden.

Een ander knelpunt blijft het tijdig opvolgen en uitvoeren van werken die gelinkt zijn aan meldingen en klachten. 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 werd de beoordeling 'redelijke termijn' ook in 2022 een hit voor onze ploeg van openbare werken. Door de langdurige afwezigheid wegens ziekte of openstaande vacatures liep de planning meermaals vertraging op.

Voorbeelden van die vertragingen zijn werken aan opritten of kleinere herstellingen aan het wegdek of werken die uitgevoerd moeten worden samen met Infrabel, Fluvius, ... zoals bv. doorgang fietsers Kaardijk, herstelling buurtweg 53 t.h.v. Kleine Amer/Vlietdijk,

Uit een klachtdossier: " Ik stuur nog maar eens een mail over de herstelling van het voetpad. Het is alweer een paar maanden geleden sinds een telefoontje van de technische dienst om deze interventie in te plannen. Maar ik heb opnieuw sindsdien niets meer gehoord. De verzakking wordt steeds erger. De afvoergoot is nu zelfs al helemaal stuk gegaan. Hoelang gaat dit nog duren?"

Uit een klachtdossier van de mobilhomeparking : "Mijn buurman die motorhomegebruiker is liet mij weten dat die lozingsput aan de camperplaats nog steeds vol str... staat. De gemeente ging dat toch snel oplossen en verstopping is al zeker van 20 april! Na de eerste opmerkingen hing er een papier met "tijdelijk buiten gebruik" maar dat zal blijkbaar verdwenen zijn. Er zullen al meer motorhometoeristen het deksel eens open gedaan hebben en op die str.. te kijken en dat komt het toerisme ook niet ten goede. Die situatie is toch niet taf: van midden april tot midden juli is wel 3 maand"

Alles geraakte uiteindelijk wel hersteld of opgelost, maar het is belangrijk om bij de planning rekening te houden met prioriteiten. Dit dient echt wel ruimer bekeken te worden in functie van de noodzaak wanneer bepaalde gebouwen of plaatsen gebruikt worden zoals bv. in functie van het toeristisch seizoen.

Groenbeheer

In 2022 is er een opmerkelijke daling bij meldingen voor de dienst groenbeheer: 96 in plaats van 178 meldingen in 2021. Die daling is te wijten aan het feit dat heel wat meldingen tijdens de omschakeling naar het nieuwe softwarepakket voor de meldingen niet geregistreerd werden. Die periode viel samen met het drukke groenonderhoud in het voorjaar. De meldingen kwamen wel in de planning van de dienst terecht of werden rechtstreeks opgevolgd via telefoon of mail. De dienst groenbeheer geeft aan dat in realiteit de meldingen niet zijn afgenomen, integendeel.

In 2022 noteren we een stijging bij sluikestort, afval en vuilbakjes. Het gaat over 30 meldingen rond overvolle vuilnisbakjes. Die vuilbakjes worden 1 à 2 keer per week geledigd en soms meer op drukke en problematische plaatsen. Wat stoort is dat 80% van de inhoud eigenlijk huishoudelijk afval is, dus hier kan terecht gesteld worden dat dit niet aan één bepaalde doelgroep kan worden toegeschreven.

Iedereen wil een propere buurt of netheid in de groendomeinen, dat is een bekommernis van ieder van ons. Hier doet de gemeente ook een oproep aan haar inwoners: hou de stoep en de straatgoten mee rein en vooral: huisvuil hoort niet thuis in openbare vuilbakjes.

In 2022 kregen we ook meer meldingen rond het onderhoud/herstel van de speeltoestellen, voldoende en tijdige plaatsing van bladcontainers en het onderhoud van de stationsomgeving/tunnel.

Uit de bespreking van een klachtdossier : "Je hebt terecht de bekommernis dat de tunnel en de stationsomgeving goed onderhouden moet zijn als hier dagelijks veel reizigers komen. Onze dienst groenbeheer zal een grondige opkuis laten doen en er werd ook gevraagd om de tunnel grondig te schrobben met water en zeep."

In 2022 werd door de dienst groenbeheer opnieuw beroep gedaan op externe partners. Zorgvuldigheid is een heikel punt, het is kwestie van alert te blijven en systematisch aandacht te hebben voor wat onze inwoners belangrijk vinden, zeker de begraafplaatsen, speelpleintjes en de stationsomgeving zijn topics in systematisch onderhoud.

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, dieren, ... en die dossiers vallen onder de bevoegdheid van de milieudienst.

Uit de bespreking van een klachtdossier : "Uw dossier werd opgenomen met de politiezone Klein-Brabant en ook met de milieudienst inzake de voorwaarden tot het houden van paarden. Uw burens mogen in deze zone een beperkt aantal paarden houden en ook de schuilstal is stedenbouwkundig in orde. Er werd tussen uw burens en de politie de afspraak gemaakt dat ze elke dag de mest opruimen om zo de hinder zoveel als mogelijk te beperken. Momenteel zijn zij met alles in orde waardoor er geen reden is om de paarden daar weg te halen, ook al begrijpen we dat er op heel warme dagen geurhinder is."

Deze meldingen en klachten komen voor afhandeling terecht bij de milieudienst. Ook het achterlaten van afval, in welke vorm dan ook, zorgde in 2022 opnieuw voor ergernissen en effectieve klachtdossiers, vooral op warme dagen wanneer dit geurhinder geeft.

Of wanneer het gaat om andere hinder van dieren of kleine beestjes, zoals knijten.

Uit de bespreking van een klachtdossier : "De problematiek van de knijten doet zich inderdaad ook voor in onze gemeente en de aanpak gebeurt gecoördineerd voor de verschillende gemeenten langs De Schelde door de Vlaamse Waterweg. Deze kleine mugjes komen voor in vochtig slib, dus in de buurt van slikken en schorren, zoals dat te vinden is langs de Schelde en meer bepaald ook langs de waterkant in de nabijheid van de Kuitagemstraat. Vanuit het vochtig slib aan de Schelde vliegen ze hooguit 200m verder, maar ze blijven laag bij de grond. De Vlaamse Waterweg heeft samen met de universiteit van Antwerpen knijtenvallen geplaatst op 15 verschillende plaatsen zodat we alles correct in kaart kunnen brengen. Deze informatie samen met de resultaten van de knijtenvallen, laat de Vlaamse Waterweg toe om gepaste maatregelen te treffen naar de toekomst."

Het aantal dossiers waarin sprake is van geurhinder is in 2022 opmerkelijk gestegen. Indirect ook gekoppeld aan samenlevingsdossiers waarbij de milieudienst samen met dienst woonbegeleiding en wijkwerking van de politiezone in actie kwamen. Omwille van de privacy geven we hier geen concrete voorbeelden. Op deze problematiek gaan we wel dieper in bij de bespreking van de dossiers onder de afdeling welzijn en samenleven.

Je kan als gemeente wel de regierol opnemen, maar uiteindelijk is het aan iedere inwoner of eigenaar van een pand om de gemaakte afspraken degelijk op te volgen. We stellen vast dat hier vaak ook andere, sociale en/of maatschappelijke problemen opduiken en dan is het kwestie van samen met de verschillende diensten en PZ Klein-Brabant samen te zitten voor een plan van aanpak.

Een ander cruciaal gegeven blijft dat mensen overlast zoals lawaai of rookhinder ook aan de milieudienst melden, zodat er kort op de bal kan worden gespeeld en de vaststellingen op het moment van de feiten kunnen gebeuren.

Of wordt gevraagd dat de milieudienst mee de regierol opneemt bij complexere dossiers en dan kadert dit vaak in Vlarem.

Er werden bij de milieudienst 40 natuur- en milieuklachten geregistreerd, dit los van de bezwaren tijdens openbare onderzoeken en los van kleine meldingen (vooral inzake afval zoals huisvuilzakken, overvolle glasbollen of vuilbakjes en sluikestorten). Klachten en ambtshalve vaststellingen leidden tot het openen van 18 nieuwe hinderdossiers (excl. politiedossiers), waaronder 14 dossiers m.b.t. Vlarem. Er werden door de milieudienst geen toezichthandelingen wegens klachten of hinder gesteld (plaatsbezoek, raadgeving, aanmaning, proces-verbaal en/of staalname). Er werden door de lokale toezichthouder geen processen-verbaal opgesteld in het kader van de VLAREM-overtreding.

Samengevat

Covid heeft ons geleerd dat het lokale niveau zeer belangrijk is. Alles ging trager, we hadden meer tijd. We konden niets doen, maar we beleefden meer in onze onmiddellijke omgeving. We hebben de stoep herontdekt, de vierkante meter voor de deur. We leerden onze burens kennen en ontdekten onze eigen buurt. We waren toeristen in onze eigen gemeente.

We zijn geen kleine landelijke gemeente meer en ook de problematiek die zich anders in steden situeert, is ook in onze gemeente meer en meer aan de orde: luchtkwaliteit, mobiliteit, geluidshinder, ... allemaal elementen die binnen afdeling ruimte met elkaar verweven zijn en dat vind je ook terug bij de meldingen en klachten.

Hier hoor je vaak dezelfde issues: meer groen in de straat of wijk, betere bestrijding van zwerfvuil en sluikestort, geen nachtlawaai of minstens zorgen voor een leefbaar evenwicht. Het leven gaat over de netheid in de straten en domeinen, veilig de kinderen naar school brengen en vooral een goede nachtrust. Allemaal punten die bepalend zijn voor de levenskwaliteit.

Het is mee de taak van de lokale overheid om dat te bewaken en in te zetten op kwaliteitsbewaking binnen leefomgeving, tenslotte zijn we als gemeente hét eerste aanspreekpunt voor onze inwoners.

Afdeling dienstverlening

Als lokaal bestuur hebben we stappen gezet om klantgerichter te werken, maar we moeten aandachtig blijven voor de mensen die het nog steeds moeilijk vinden om gebruik te hebben van de dienstverlening waar ze recht op hebben.

Wijzigingen of veranderingen in het aanbod van de dienstverlening brengen soms kinderziektes met zich mee of vergen een aanpassingsperiode. De manier waarop burgers het onthaal in de gemeente ervaren, bepaalt in grote mate hun algemene waardering van het bestuur. Het is daarom essentieel dat we ons richten op een goede communicatie om tot een klantgedreven aanpak te komen voor het lokaal bestuur.

Er wordt hoe langer hoe meer ingezet op digitalisering, maar we moeten als lokaal bestuur zowel fysiek als telefonisch bereikbaar blijven. Het is een illusie om te denken dat de burger, overheid en samenleving al klaar zijn voor een volledig gedigitaliseerde dienstverlening die de oude analoge processen overbodig maakt.

We zullen nog een lange tijd de combinatie van een analoge en digitale overheid in de praktijk hebben en het is de taak van de lokale overheid om onze inwoners mee te begeleiden. Daarom streven we naar een multikanale dienstverlening waarbij we zowel fysiek, telefonisch als digitaal bereikbaar en toegankelijk zijn voor onze burgers.

Zo is een exclusief digitaal loket zoals het omgevingsloket voor dossiers ruimtelijke ordening vaak een brug te ver voor de niet-digitale burger. We moeten zorgen dat onze inwoners voldoende tijd, ruimte en ondersteuning krijgen om hier mee om te gaan en dit kunnen we alleen bereiken met hulp van het lokale bestuur.

Digitale processen zijn niet altijd een garantie voor een vlotte dienstverlening. Het is belangrijk om voortdurend waakzaam te zijn over de praktische uitwerking ervan. Heldere toelichting bij elke stap van het administratief proces is een cruciaal gegeven. Daarnaast is het de taak van het lokaal bestuur om deze digitale processen zo eenvoudig mogelijk in te richten voor de burger.

Uit de bespreking van een klachtdossier: "We nemen jouw bemerkingen rond de werking van de webshop ook zeker ter harte. We beseffen dat de huidige softwaretoepassing ontoereikend is en dit zal opgenomen worden vanuit onze diensten die de kwaliteit van de processen opnemen. Dit gaat uiteraard niet van vandaag op morgen in orde zijn, maar hierover is wel een project opgestart met de betrokken diensten. We gaan ermee aan de slag. Heb je intussen nog vragen of opmerkingen, of ondervind je nog problemen? Dan mag je altijd contact opnemen met het vrijetijdsloket."

De balies van het gemeentehuis en het vrijetijdsloket spelen hierop in, samen met de hulp van de digi-coach. Laagdrempeligheid op dat vlak is ingebouwd en wordt als positief ervaren. Het is dan ook belangrijk dat een goede toegankelijkheid van de dienstverlening zowel fysiek, telefonisch als digitaal, bewaakt wordt.

Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Meldingen en klachten rond toegankelijkheid en bereikbaarheid zijn relatief beperkt in aantal, maar ondanks dat er bij de diensten ruimtelijke ordening en leegstand in 2021 al knelpunten werden weggewerkt, geven de klachtdossiers in 2022 aan dat hier nog niet alles opgelost is geraakt.

Vorig jaarverslag gaven we het voorbeeld rond de werking van het loket 'leegstand' en dit was tijdens de zomer 2022 nog een knelpunt, de dienst leegstand was vaak moeilijk bereikbaar. *Uit het klachtdossier : "Leegstand heeft onlangs aangetekende brieven verstuurd. Ze zijn sindsdien niet bereikbaar, waardoor de frustratie groot is en nog groter wordt. Het is vaak ook duidelijk dat het desbetreffende gebouw leeg staat omdat men woont achter het winkelgedeelte : werd dit met andere diensten gecheckt? De bereikbaarheid van de dienst ruimtelijke ordening en de dienst leegstand en de communicatie daarrond werd opgenomen."*

Maar dat bereikbaarheid en toegankelijkheid cruciaal zijn, kwam ook bij andere diensten aan het licht zoals bij patrimonium, wanneer de afwerking van de aktes haperde en inwoners aangaven dat ze noch telefonisch noch per mail antwoord kregen.

Uit een klachtdossiers : "In februari 2022 is men langs geweest bij mij thuis om compromis op te stellen voor de grond gelegen te Ruisbroek. In de compromis staat een termijn van maximaal 6 maanden tot beschrijf van de grond . Tot op heden is er geen enkele datum of afspraak gemaakt om dit te realiseren...Ik heb ongeveer 2 weken geleden contact opgenomen met de receptie maar ook zonder resultaat..."

Communicatie

Ook voor 2022 kunnen we stellen dat de snelheid van communicatie en het aantal digitale kanalen is toegenomen, maar toch blijft een bewonersbrief een noodzakelijk en nuttig gegeven. De veelheid van digitale kanalen zorgt ook soms voor verwarring. Naast de officiële gemeentelijke kanalen zijn er ook netwerken zoals Hopl'r of 'ge zijt van ...'. Deze kanalen geven vaak heel wat interpretaties en zijn niet de officiële kanalen van een lokaal bestuur, al worden we daar wel mee geconfronteerd.

Het is vooral een zaak van duidelijk en gericht te communiceren en de kanalen in te zetten afhankelijk van de doelgroep die men wenst te bereiken. Daarnaast moet je als lokaal bestuur ervoor zorgen dat alle medewerkers meteen ook geïnformeerd zijn over wegenwerken of andere wijzigingen. Iedere medewerker is immers een aanspreekpunt en vertegenwoordiger van het lokaal bestuur. Heel wat klachten duiden op het belang van een duidelijke én tijdige communicatie: zowel voor events als voor openbare werken. Bewonersbrieven vervullen hier een niet te onderschatten communicatiekanaal dat we zeker wensen te behouden.

In 2022 kregen we heel wat meldingen en klachten over het gebrek aan informatie en communicatie rond de werken van het Scheeveld.

Een ander voorbeeld rond communicatie, zijn de klachten inzake de bekabeling kerstverlichting. De dienst economie had laattijdig briefje gestuurd waarbij de werken al werden uitgevoerd vooraleer bewoners de kans kregen om te reageren. Dit is niet klantgericht, ook al is er een gevelrecht. Er zijn ook technische aspecten die eerst grondig moeten onderzocht worden vooraleer tot actie over te gaan. Ook Fluvius werd aangemaand om de communicatie ruim op voorhand te voeren met de betrokken bewoners.

Bij bestaande woningen, dient dit steeds in overleg met eigenaar, de technische dienst en uitvoerende firma te gebeuren d.m.v. een plaatsbezoek vooraf aan het vastzetten van ankerpunten waarbij men kijkt naar stabiliteit, draagkracht en bouwfysische oplossingen. Ook bij een nieuwe woning of een verbouwingsdossier moet dit gebeuren in overleg met eigenaar en architect en bekijkt men of oplossingen kunnen via wachtbuizen in de gevel of om de bekabeling ondergronds te brengen i.s.m. nutswerken waarbij de coördinatie via de technische dienst loopt.

Officiële briefwisseling naar eigenaars, verwijzend naar gemaakte afspraken of verplichtingen: hier moet men een respectabele en wettelijke termijn hanteren tussen informeren en uitvoeren.

Afdeling Beleven

De diensten die tot de afdeling beleven behoren hebben een ontzettend groot aantal bezoekers en publiekscontacten. Toch is het aantal meldingen en klachten eerder klein te noemen, allicht omdat men via de vrijetijdsbalie probeert om onmiddellijk een aantal zaken op te lossen. Maar ook hier is registratie essentieel omdat meldingen kunnen bijdragen tot een verbetering van de dienstverlening en indirect ten goede komen aan de eigen werking of middelen.

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. Het gaat dan niet enkel over geluidshinder, het gaat ook over locatie en bereikbaarheid. In dat opzicht was de inplanting van de winterbar op het Dorpshart in december 2022 een bezorgdheid bij heel wat buurtbewoners. Het ging hier immers niet om één dag of een weekend, maar om zes weken waarbij men zich zorgen maakte over bereikbaarheid.

De meldingen en klachten van 2022 waarbij het gaat over events zijn vooral gelinkt aan geluidshinder. Het ging zowel om private initiatieven van horecazaken of verenigingen als om eigen events waarvoor een vergunning werd afgeleverd.

Uit de bespreking van een klachtdossier :

“Bij de inrichting van het Park Fort Liezele heeft de gemeente altijd aangegeven dat dit ook de bedoeling is en dat daar beleving zou komen. In functie van de windrichting draagt het geluid soms richting Liezele, soms richting Puurs of Kalfort, dit kan je bij openlucht optredens niet vermijden. Het aantal vergunningen tot 03u00 is dus heel uitzonderlijk, maar zoals eerder aangehaald, best dat je bij geluidsoverlast op het moment zelf contact opneemt met de politiediensten.”

Net zoals bij events, geldt dit ook voor de sites van de jeugdverenigingen of sportinfrastructuur. Ze moeten rekening houden met de afspraken en de voorwaarden die in de vergunning werden opgenomen: respecteren van het toegestane einduur, inzetten van stewards in de ruime omgeving van openluchtfuiven, bedelen van bewonersbriefjes met bereikbare gsm-nummers en contactpersonen, enz. Positief is dat men onmiddellijk aan de slag gaat met een melding of klacht en dat de terugkoppeling quasi direct gebeurt.

Soms is er ook sprake van onbedoeld nachtlawaai zoals bij de plaatsing van een koelwagen tijdens een event. *Uit de bespreking van een klachtdossier : “We hebben jouw bemerkingen intussen besproken met het team beleven en het klopt dat er een koelwagen stond, maar we hebben er niet stil bijgestaan dat deze gepositioneerd stond onder de slaapkamer van enkele inwoners. We proberen te zoeken naar een nieuwe locatie in functie van de volgende events. Indien dit door de opstelling van de tribunes, podium of tenten niet anders kan, gaan we hier wel rekening houden zodat de nachtrust gerespecteerd wordt door de koeling uit te schakelen. Bij events wordt ook altijd een bewonersbriefje bedield waarop een gsm nummer staat, aarzel niet om dat te gebruiken als er iets is tijdens of kort na het event. “*

Net zoals bij events, is het ook bij sportactiviteiten belangrijk om de leefbaarheid van de buurt in acht te nemen. Bij grotere events is het belangrijk dat de organisatoren tijdig de bewoners verwittigen rond het afsluiten van bepaalde straten. Hier is duidelijke en tijdige communicatie een werkpunt.

Net zoals bij geluidshinder is ook hinder van geparkeerde wagens bij evenementen een belangrijk gegeven, zodat men als buur toegang heeft tot een oprit of garage.

Er wordt bij knelpunten ingezet op buurtoverleg om hier samen tot oplossingen te komen en vooral om de afspraken die worden gemaakt, mee op te volgen en bij te sturen indien nodig.

En soms is 1 melding of klacht voldoende om aan de slag te gaan om de werking of de procedure bij te sturen. Iets wat ze in de bibliotheek ter harte hebben genomen.

Uit de bespreking van een dossier : "De gekleurde verlichting in de leeszaal is LED verlichting en dus energiezuinig. Dat neemt inderdaad niet weg dat ze niet de hele nacht hoeft te branden. We bekijken met onze technische dienst de mogelijkheid om een timer in te stellen waarbij de verlichting maar een beperkt aantal uur aangaat."

De registratie van meldingen en klachten bij de bibliotheek wordt nauwgezet opgevolgd. Dit is wat de bezoekers van de bib ook waarderen en dat ook laten weten aan de bibliotheekmedewerkers.

Samengevat

Wanneer men via meldingen of klachten aangeeft dat er knelpunten zijn, dient men dit bij een volgende evenementenaanvraag mee te nemen. Het evalueren en bijsturen van bepaalde events of activiteiten komt de leefbaarheid ten goede. Je zorgt ervoor dat de organisatie op de hoogte is, zodat ze kunnen bijsturen om de volgende editie vlotter te laten verlopen, dat is een win-win voor iedereen.

Communicatie vooraf aan een event of andere activiteiten moet voldoende tijdig gebeuren, zodat burens/omwonenden qua hinder (afsluiten straat, geluidsoverlast, parkeerdruk, ...) kunnen anticiperen.

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 hulp

Een combinatie van complexe dossiers, meer steunaanvragen en meer vragen tout court ... dit alles maakt dat de kern van de hulpverlening nog aan belang wint: toekenning leefloon, financiële steun, crisisopvang. Daarnaast zijn er ook nieuwe initiatieven ontwikkeld om aan nood van (kinder)armoede te voldoen, zoals een pamberbank, huiswerkbegeleiding en een netwerk tegen armoede.

De samenleving evolueert snel en digitaliseert nog sneller en het OCMW ervaart dagelijks dat er heel wat mensen uit de boot vallen. Ze vinden hun weg niet meer in het administratieve labrynt en kloppen aan bij de sociale dienst. Als we niet bevoegd zijn verwijzen we door naar de juiste partner. Extra personeel en extra begeleiding was nodig en werd ook voorzien in het organogram. Het bleek echter geen evidente oefening te zijn om de juiste profielen aan te werven, zodat de dienst lange tijd onderbemand was.

Tijdige en duidelijke, eenvoudige communicatie is essentieel bij hulpverlening en hier kan je als lokaal bestuur ook duidelijk aangeven wat de cliënt mag verwachten.

Het zijn juist de meest kwetsbare mensen die nood hebben aan die toegankelijkheid zonder drempel en aan meer persoonlijke begeleiding. Als je diep in de schulden zit, is de schroom groot om te gaan aankloppen bij het OCMW. Vaak worden de eerste brieven niet opengedaan om er aan te ontsnappen of om er niet mee geconfronteerd te worden ... factuurpaniek is een begrijpelijke reactie, maar dat is slechts uitstel van grotere zorgen. Het vraagt heel wat moed om die drempel te nemen en hulp te zoeken en te willen aanvaarden en dan is het belangrijk dat ze bij iemand terecht kunnen die ze kunnen vertrouwen. Het wegnemen van drempels is een voortdurende uitdaging voor het Sociaal Huis.

Het is een permanente evenwichtsoefening van de maatschappelijk werkers om tijdens begeleidingen kansen te blijven geven en hun cliënten positief te motiveren en anderzijds deze afspraken met het OCMW te honoreren en op te volgen... en zo nodig ook bij te sturen.

2022 kenmerkte zich door verschuivingen binnen de personeelsgroep, wat indirect aanleiding gaf tot ruis op die vertrouwensband en dan is het een kwestie om dat vertrouwen zo snel mogelijk te herstellen.

Uit de bespreking van een klachtdossier : "onze medewerker is pas gestart tijdens de vakantie en is nog niet volledig ingewerkt en handelde ter goeder trouw. Waardoor de hulpverlening ten onrechte op het laatste moment wijzigde. Rond samenwerking binnen de dienst starten wij nu in het najaar ook een traject omdat de samenstelling van het team recent wijzigde, zodat communicatie tussen de verschillende teamleden omtrent cliënt en hulpverleningsrelaties op de voet gevolgd kunnen worden. Het blijft natuurlijk een hulpverlening door en met mensen, waardoor er ook fouten kunnen gemaakt worden. Maar wij trachten dus alle risico's in te calculeren."

Ook bij urgente dossiers is het belangrijk om het aantal schakels in de hulpverlening zo kort mogelijk te houden. Dit komt het vertrouwen ten goede en de cliënt kan zich focussen op de afspraken.

Wanneer dat wijzigt door verlof of ziekte, is het ook van belang dat de cliënt direct weet bij wie hij/zij terecht kan. De sociale dienst werkt met een permanentiesysteem zodat elke dringende vraag kan gecapteerd en aangepakt worden.

Huisvesting en woonbegeleiding

Net zoals vorig jaar, merken we dat in 2022 meldingen rond ongedierte of afval vaak een voorbode zijn van achterliggende sociale problemen. Het team logistiek van de technische dienst gaat samen met de dienst woonbegeleiding ter plaatse. Bij deze huisbezoeken worden dan de verschillende problemen in kaart gebracht en wordt hulp en ondersteuning gegeven. Dit is maatwerk en vraagt intensieve opvolging, maar geeft effectief resultaat naar de leefbaarheid zowel voor de betrokkene als de nabije burens.

Het aspect leefbaarheid wordt alsmaar belangrijker, zeker bij sociale huurwoningen: wie het te bont maakt, zal hier zeker op aangesproken worden met mogelijke sancties tot gevolg. Al moeten we ook aanvullen dat sommige verhuurders een kwetsbaar profiel hebben: het is niet steeds een attitudeprobleem, maar soms ook het gebrek aan competenties die zijn aangeleerd. Mensen zijn omwille van de leefbaarheid steeds meer gesteld op afspraken om samen te leven. Elkaar aanspreken op een respectvolle manier kan ook tot een oplossing leiden maar is niet altijd even eenvoudig, zo blijkt.

We krijgen ook klachten van verhuurders-eigenaars die aangeven dat zij bij de aanvang van hun contract een te rooskleurig beeld kregen voorgehouden over de sociale verhuring. Heel wat discussies gaan over het onderhoud aan de woning en tuin of de begeleiding van de huurders zelf laat te wensen over.

Een ander knelpunt geeft aan dat wanneer mensen worden geschapt op de actualisatielijst na een eenmalige brief per post, men dit niet begrijpt. Ze geven aan dat ze onduidelijke uitleg krijgen en vooral dat er niet gecommuniceerd wordt in een voor hun begrijpelijke taal. Hier is nog een optimalisatie mogelijk in de communicatie van de sociale huisvestingsmaatschappijen.

De hervorming van het huurlandschap kwam in 2022 in beeld en dat maakte dat we in 2022 de vraag kregen of het lokaal bestuur niets kon doen aan de moeilijke bereikbaarheid (mail en telefoons) van de huisvestingsmaatschappij. Als mensen komen aankloppen bij het lokaal bestuur en om geen mensen van het kastje naar de muur sturen, verwachten we een actievere rol door de klantendienst van de sociale huisvestingsmaatschappij. De woonbegeleiders van het OCMW werken al structureel en succesvol samen tijdens informele en formele (bv LAC wonen) overlegmomenten. Hier is een positieve weg ingeslagen.

Zorg

In de ouderenzorg is een evolutie bezig: ze komt los van het medische model en zet meer in op beleving van de bewoners. Die evolutie moeten we meer in de kijker zetten én van een nieuw maatschappelijk kader voorzien. Geef die omwenteling in de woonzorgcentra eerst een kans. Zorg voor een maatschappelijke opwaardering van alle zorgverleners die in de ouderenzorg werken. Geef vroegtijdige zorgplanning vorm, geef kansen aan initiatieven waarbij mensen elkaar kunnen ontmoeten en hun vooroordelen kunnen kwijtraken.

Een toegankelijkheidstoets moet openbare gebouwen toegankelijk maken voor iedereen. Sinds 2010 bestaan er een hele resem technische voorwaarden: er moet voldoende ruimte zijn voor een draaicirkel van een rolstoel, de deuren moeten breed genoeg zijn, maar we merken dat we vaak niet voldoen wanneer er defecten optreden. Wanneer de lift het laat afweten, is dat meteen ook de voordeur naar buiten die op slot is, althans zo ervaren de bewoners dat.

We kregen over de defecte lift verschillende meldingen. Niet iedereen kan met de trap. Hier moet sneller geschakeld worden, ook al is het technisch herstel een huzarenwerk.

Maar ook de toegankelijkheid van de dienstverlening is belangrijk : bij wie kan ik terecht? Uit een klachtdossier *“Ik word als klein kind behandeld, men wil niet luisteren naar wat ik écht wil zeggen.”*

Wanneer bewoners aangeven dat ze de overlegmomenten anders ingevuld willen, geef dat een kans. We zetten wel in op participatie bij andere projecten binnen ons lokaal bestuur, waarom dan ook niet in een woonzorgcentrum? Inzetten op participatie kan ook hier een meerwaarde zijn.

Kinderopvang/speelweken

Zowel kinderen als ouderen liggen ons nauw aan het hart, meldingen of klachten hierover zijn dan echt wel précair waardoor deze onmiddellijk de aandacht kregen zoals in onderstaande dossiers:

Uit een klachtdossier : “Ik kom graag even terug op het mailverkeer dat je aan onze diensten gericht hebt over het aanrekenen van boetes en over het feit dat uw dochter meegegaan was naar de lange opvang terwijl ze ingeschreven was in de korte opvang. We hebben hierover navraag gedaan bij de betrokken vrijwilligers. Uw dochter is inderdaad onterecht meegegeven met de lange opvang en was correct ingeschreven voor de korte opvang. De betrokken vrijwilliger heeft dit niet gezien. Het foutief wegbrengen naar de lange opvang betreft dus een menselijke fout waarvoor we onze oprechte excuses willen aanbieden. De komende inschrijvingen voor de korte opvang staan alvast correct in het systeem.”

Het aantal meldingen en klachten bij de dienst samenleven is, gelet op het ontzettend groot aantal contacten, relatief klein en zij registreren dat ook zorgvuldig.

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 toegankelijkheid en sturen onmiddellijk bij als er iets fout loopt.

“Zoals afgesproken heb ik telefonisch mevr. X gecontacteerd over onderstaande klacht. Ik heb haar uitgelegd dat we bij niet-inschrijving, (of bij dubbele inschrijving in haar geval) altijd opteren voor de veiligste oplossing en dat is het kind meenemen naar de lange opvang. Daar had ze begrip voor. Ik heb haar ook verteld dat de medewerkers van de korte opvang niet wisten dat haar kind met de bus mee was naar de lange opvang. Ik heb haar ook de telefoonnummers gegeven van het JOC Wijland en gsm-nr van de korte opvang zodat ze altijd iemand kan bereiken in noodgevallen. Ik heb ook verwezen naar de informatie hierover op de website van de gemeente. Mevr. X apprecieerde het heel erg dat we de tijd namen om haar hierover persoonlijk even op te bellen. Ze had geen verdere vragen meer en voor haar is het incident op een goede manier afgesloten.”

Waardevol is dat alle medewerkers zich hier ten volle van bewust zijn en dat zij zich inzetten om zo snel mogelijk bij te sturen of oplossingen aan te reiken.

Welke verbeterpunten nemen we mee voor alle diensten?

De verbeterpunten voor dit jaarrapport 2022 zijn dezelfde als die van vorig jaar en dat is niet verwonderlijk, omdat we volop bezig zijn met het in kaart brengen van de knelpunten inzake processen en procedures van onze organisatie.

Tijdens de bespreking van de meldingen en klachtdossiers 2022 willen we werk maken 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

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.

Eindconclusie

Alles begint met een analyse en dat is ook de opdracht voor het samenstellen van het jaarrapport van meldingen en klachten. We moeten als lokaal bestuur voor de spiegel staan en durven toegeven dat er nog wel wat werk aan de winkel is.

We hebben in 2022 geïnvesteerd in een gestructureerd en geharmoniseerd behandelingsproces voor meldingen en klachten voor de gemeentelijke diensten. Door hier te starten midden in het jaar, hebben we het onszelf niet gemakkelijk gemaakt. Een nieuw systeem vraagt een aanpassingsperiode en bovendien stond het softwarepakket nog niet helemaal op maat van ons bestuur, het was vooral in de 2^{de} helft van 2022 voortdurend bijsturen. Dit resulteerde in minder meldingen en meer klachten ten opzichte van vorig jaar.

Bij de klachten is er een duidelijke stijging van het aantal dossiers waarbij sprake is van overlast of lawaai. De meest klachtgevoelige diensten behoren tot de sector grondgebied (mobiliteit, technische dienst, groenbeheer, milieudienst). Zij beseffen dat de gemeente moet betrokken zijn en oplossingsgericht moet werken en haar regierol moet opnemen ten opzichte van andere partners die al dan niet gelinkt worden aan een lokaal bestuur. Zij gaan hier dan ook actief mee aan de slag.

We horen vaak bij meldingen en klachten *'ja, maar ik betaal wel belastingen'* ... de burger eist wel wat terug. Gaat er iets mis, dan meent de burger recht te hebben op hulp van de overheid. Als overheid moet je een eerlijk en waarheidsgetrouw verhaal vertellen. Dat kan door in te zetten op participatie en ruimte geven, maar ook door de verantwoordelijkheden te durven benoemen. Het is niet voor niets dat klachten behandeld worden buiten sociale media: goedkoop genot en snelle voldoening. Neen, eerlijk en transparant communiceren en duidelijk stellen waar de rol van de burger en waar de rol van de overheid zich speelt, is cruciaal. Ieder van ons heeft daar een eigen verantwoordelijkheid in op te nemen.

Dit is vooral in 2022 aan bod gekomen, waarbij de technische dienst en de dienst mobiliteit moeten bijsturen bij aannemers van zowel nutsmaatschappijen als bij wegenwerken als bij private bouwwerven met hinder op het openbaar domein. Die verantwoordelijkheid ligt ook bij evenementen: goede afspraken, evalueren en bijsturen zijn cruciaal, ook ten opzichte van verenigingen of uitbaters.

Maar tegelijkertijd is een lokaal bestuur ook kwetsbaar qua dienstverlening: bereikbaarheid, expertisecapaciteit, uitvoeringscapaciteit... . Als er op een dienst maar één expert is die het werk moet dragen, is er geen kant-en-klare oplossing als die wegvalt of vertrekt. En dat vertaalt zich ook in meldingen en klachten die dan blijven aanslepen en niet meteen opgelost geraken, dat is zowel voor ons als lokaal bestuur als voor de burger niet aangenaam.

Iemand die komt klagen, is iemand die openstaat voor discussie. Ga die discussie aan en luister. Neem tijd voor wat er soms achter de boodschap schuilgaat, luister opnieuw. Het is vanuit mijn taak als klachtenbeheerder essentieel om hiermee aan de slag te gaan: standpunten verzoenen en/of verbeterpunten meenemen en vertalen naar een kwalitatieve dienstverlening.

Vanzelfsprekend doe je zo iets niet alleen. Dit kan alleen als dit gedragen wordt door de administratieve en politieke component van ons lokaal bestuur. Een hartelijke dankjewel om vertrouwen en steun te geven.

*Fran Wauters
Klachtenbeheer - Gemeente Puurs-Sint-Amands*

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.
- **infovraag:** 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 onontvankelijk 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.