

KLACHTENBEHEER

LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS

JAARRAPPORT 2023

Inleiding

Uiteraard dat niet alles vlekkeloos loopt, fouten maken, mag en moet kunnen zolang de bereidheid er is om die fouten recht te zetten en toe te geven dat er een fout gemaakt is.

Opmerkelijk bij het klachtenpatroon van 2023 is de steeds grotere druk naar het “nu en onmiddellijk” en vooral het weigeren om zich neer te leggen bij een “neen”, ook al wordt het “waarom” duidelijk uitgelegd en gemotiveerd waarom iets wel of niet wordt opgenomen.

Zelfkritiek is het begin van alle wijsheid, vandaar dat een jaarverslag meldingen & klachten een van de middelen is om op een objectieve wijze te kijken naar wat er fout is gelopen in 2023 : waar kan het beter met onze dienstverlening?

Maar niet zonder het groter kader voor ogen te houden: het is altijd het afwegen van het individuele belang ten opzichte van het algemeen belang. Belangrijk is om dit alles te toetsen aan zowel de dienstverleningsnormen als aan de beginselen van behoorlijk bestuur want ‘zorgvuldigheid’ is de rode draad doorheen de klachtdossiers van 2023.

Een klacht heeft altijd twee kanten. Verdiep je in beide kanten. Kijk naar wat de burger beweegt en nodig heeft. En kijk ook kritisch naar je eigen handelen. Wees duidelijk in je communicatie en geef helder aan wat je wel en niet voor de burger gaat doen. Dat is een behoorlijke werkwijze en die werkwijze kan toegepast worden op de hele organisatie, niet enkel wanneer we spreken over meldingen en klachten.

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

Inhoudstafel

| | |
|--|--------|
| Inleiding | blz. 1 |
| 1. Hoe werkt de dienst klachtenbeheer? | |
| 1.1. Opdracht | blz. 3 |
| 1.2. Missie | blz. 3 |
| 1.3. Procedure | blz. 5 |
| 2. Waar ligt men van wakker in Puurs-Sint-Amands? | |
| 2.1. Cijfers en grafieken meldingen 2023 | blz. 7 |
| 2.2. Cijfers en grafieken klachten 2023 | blz. 9 |
| 3. Analyse | |
| Waarover wordt er geklaagd bij: | |
| 3.1. Afdeling ruimte-leefomgeving | blz.13 |
| 3.2. Afdeling dienstverlening | blz.20 |
| 3.3. Afdeling beleven | blz.22 |
| 3.4. Afdeling welzijn | blz.23 |
| 4. Verbeterpunten | blz.25 |
| 5. Eindconclusie | blz.27 |
| 6. Wetgevend kader | blz.28 |

1. Hoe werkt de dienst klachtenbeheer?

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

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

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

1.1. Opdracht

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

Artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling 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.

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

Het jaarrapport meldingen en klachten past daarom mee binnen het breder kader van de organisatiebeheersing voor ons lokaal bestuur. Hier werd gekozen voor een geïntegreerde aanpak met oog voor specificiteit. Het lokaal bestuur Puurs-Sint-Amunds bestaat uit vier juridische entiteiten. Er moet voor de vier entiteiten gerapporteerd worden, maar de bedoeling is een geïntegreerde aanpak, waarbij we één basismodel toepassen als basis voor de hele groep van het bestuur Puurs-Sint-Amunds. Dit alles wordt gecoördineerd door de algemeen directeur.

1.2. Missie

“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 gemeente en het OCMW.”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Procedure

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

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

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

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

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

- **Wat is een melding?**

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

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

- **Wat is een klacht?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

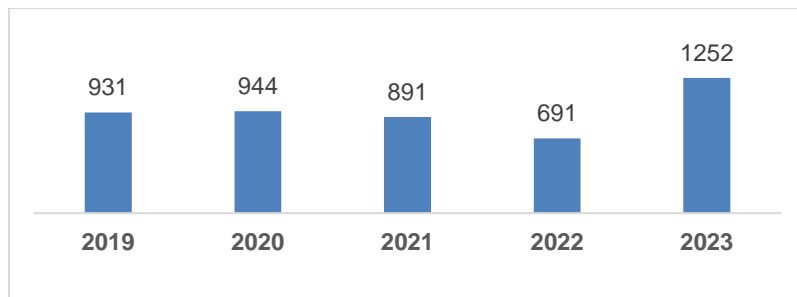
Vanuit de beschouwing op microniveau, die gericht is op verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de performante nazorg, is het algemeen en groter kader van organisatiebeheersing een belangrijke meerwaarde.

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

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

2.1. Jaaroverzicht meldingen 2023

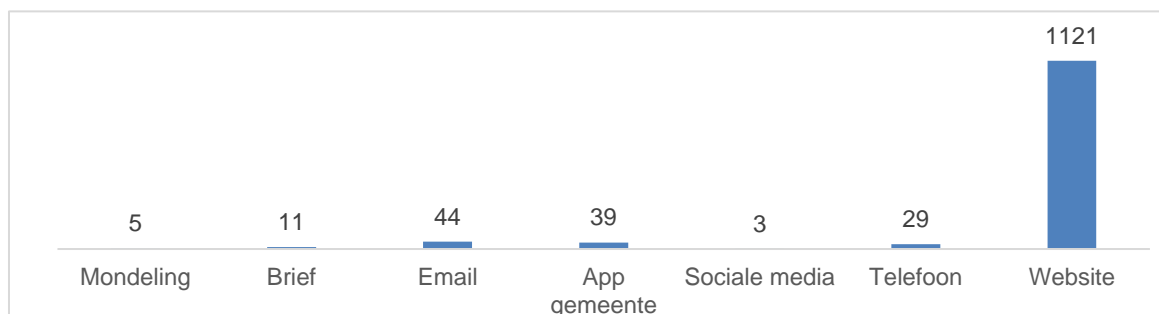
- **Aantal meldingen per jaar**



Sinds de registratie van meldingen zitten de meldingen qua aantal altijd rond de 900. Maar in 2022 is het aantal meldingen op 691 blijven steken en dat 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.

Dat sensibilisatie rond het registreren werkt, blijkt uit de cijfers van 2023, we noteren een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar. Voor 2023 noteren we 1252 meldingen, het contrast met 2022 valt hierdoor extra op.

- **Hoe komen de meldingen binnen?**

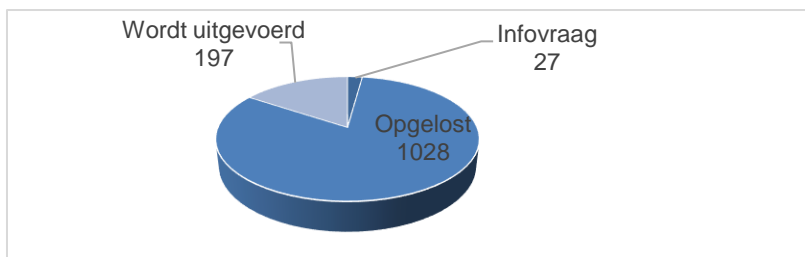


De gegevens uit de bovenstaande tabel illustreren zeer duidelijk dat het merendeel van de meldingen met name 1204 of 96% van alle meldingen via digitale weg (mail of webformulier) bij de gemeentelijke of OCMW-diensten terecht komt.

In 2023 werd ook de nieuwe applicatie van het burgerprofiel toegevoegd (app gemeente). Het gebruik van de meldingskaarten blijft wel noodzakelijk: er werden 9 meldingskaarten en 2 brieven gestuurd. Belangrijk is dat we alle kanalen ter beschikking stellen zodat we iedereen de kans geven om een melding door te geven.

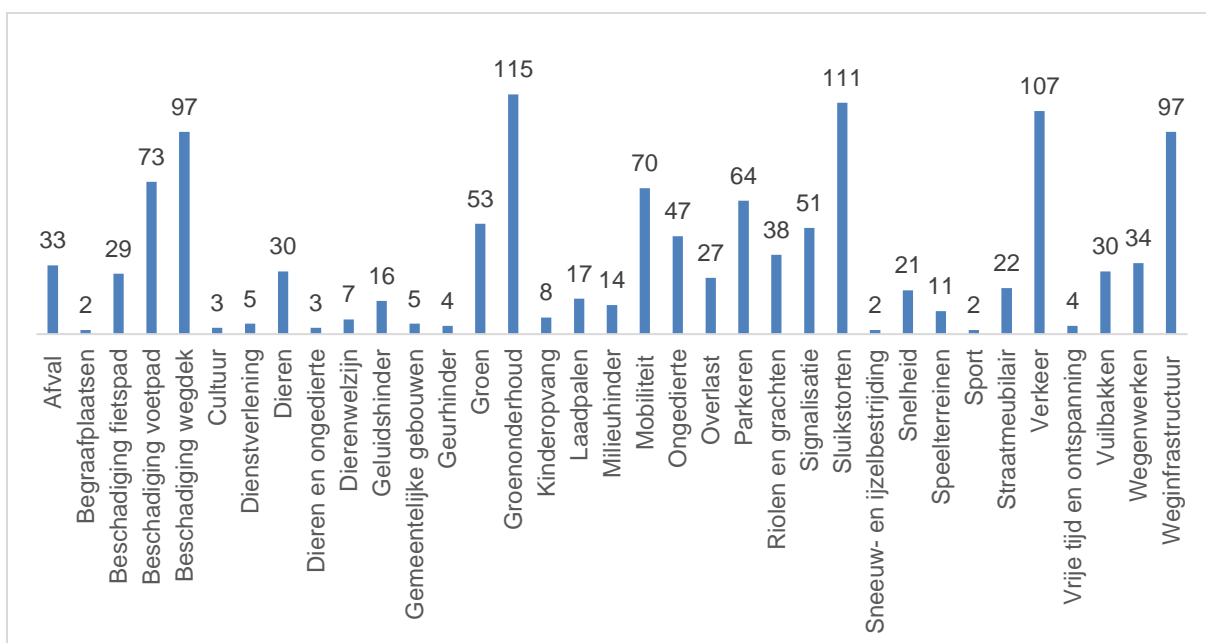
- **Indeling volgens afhandeling**

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



Voor 2023 werd die deadline verschoven naar het voorjaar/zomer 2024, waardoor er momenteel nog 197 meldingen openstaan en opgevolgd moeten worden. Hierbij gaat het voornamelijk om kleine herstellingswerken of schilderwerken die uitgevoerd moeten worden, niet alleen door de technische dienst maar vooral de nutsmaatschappijen die nog herstellingen moeten uitvoeren omdat ze niet of slecht uitgevoerd werden.

- **Indeling volgens rubriek (onderwerp)**



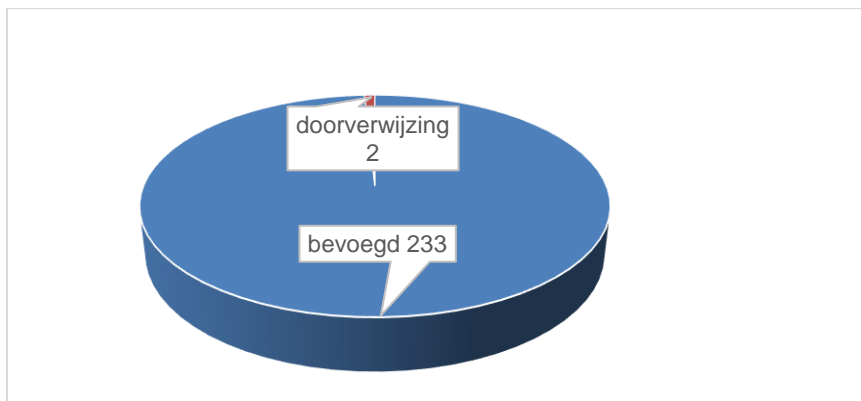
Van de 1252 meldingen zijn in 2023 volgende rubrieken de koplopers:

- **mobilititeit:** 330 meldingen waarvan 107 verkeer, 70 mobiliteit, 21 snelheid, 64 parkeren, 51 signalisatie en 17 laadpalen
- **openbare werken** (schade voet/fiets/weg, wegenwerken, weginfrastructuur): 330 meldingen
- **groen:** 168 meldingen (snoeien, maaien, groenonderhoud, bomen)
- **sluikstort & afval** en vuilbakjes: 137 meldingen

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

2.2. Jaaroverzicht klachten 2023

- **Aantal klachten en bevoegdheid klachtdossiers**

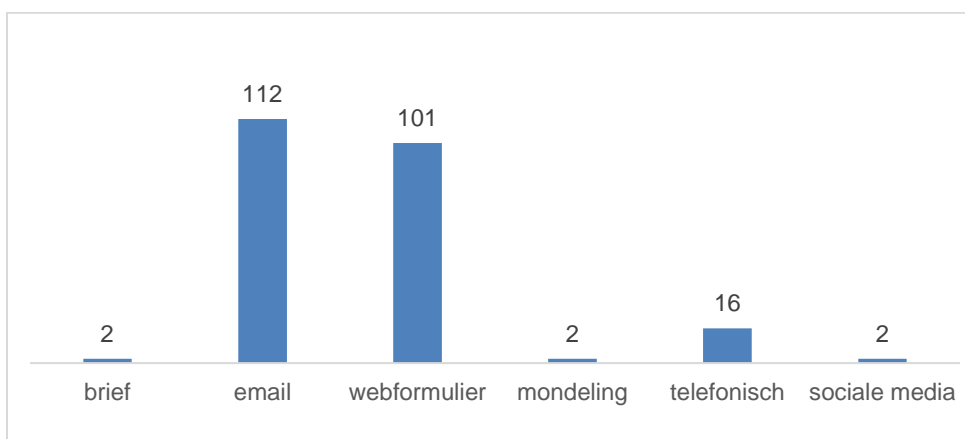


De klachtdossiers betreffen de contacten waarvoor een dossier werd aangemaakt, ook waar een onmiddellijke dienstverlening of doorverwijzing noodzakelijk bleek om de klacht te kunnen behandelen. Voor 2023 noteren we 235 klachtdossiers waarbij in 2 dossiers het ging om een doorverwijzing.

In deze dossiers dient de afhandeling te gebeuren op een ander bestuursniveau of door een andere instantie. Daarom dat dit soort klachten, telkens in samenspraak met de verzoeker, wordt doorverwezen om de klacht verder ten gronde te kunnen behandelen.

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

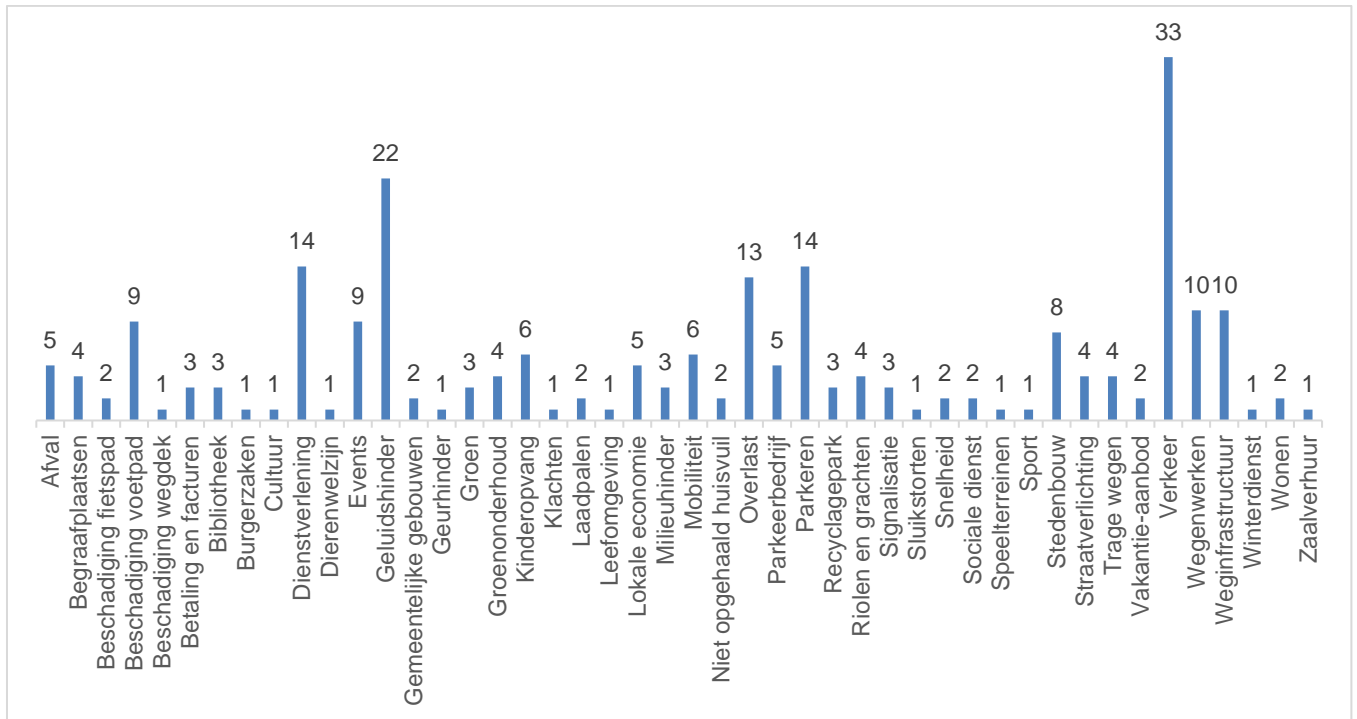
- **Hoe komen de klachten binnen?**



De dienst klachtenbeheer is gelegen in het gemeentehuis. Bij een eenmansdienst kunnen er geen doorlopende openingsuren gegarandeerd worden, daarom wordt er meestal gewerkt met afspraken. De burger bepaalt de wijze waarop hij de dienst klachtenbeheer wenst te contacteren: een persoonlijk bezoek (mondelling), telefonisch, per e-mail, door het invullen van een klachtenformulier of per brief.

In 2023 maakt men vooral gebruik van e-mails en webformulieren om klachten in te dienen. De 2 klachten die via sociale media (facebook gemeente) werden opgepikt hebben we voor de verwerking per telefoon of mail verder afgehandeld. Sociale mediaplatformen zijn niet geschikt om klachten op kwalitatieve wijze te behandelen en om de vertrouwelijkheid van een klachtdossier te waarborgen.

- **Waarover wordt geklaagd?**



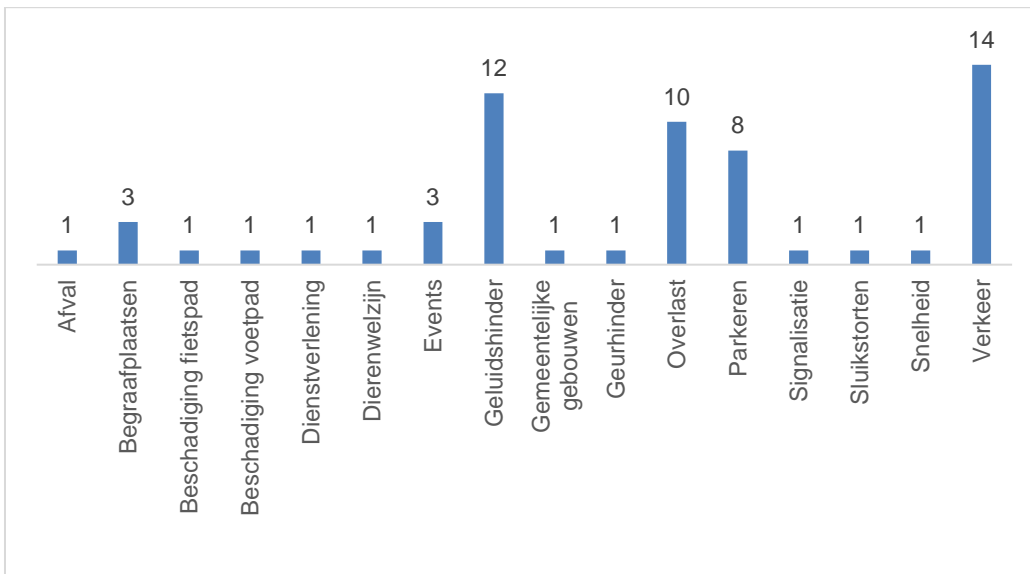
In 2023 krijgen we een klachtbeeld dat aangeeft waar mensen soms letterlijk van wakker liggen. En die rubrieken liggen ook in het verlengde van wat we bij de meldingen hebben opgetekend.

- 60 klachten over mobiliteit, verkeer, snelheid en parkeren en parkeerbedrijf, laadpalen
- 13 klachten 'overlast' en 22 klachten 'geluidshinder' en 9 klachten 'events'
→ dit zijn in totaal 44 klachten die we bespreken als dossiers 'hinder- en samenleving'
- 32 dossiers over schade voet/fiets/wegdek en infrastructuur en werken
- 14 dossiers rond dienstverlening

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

Voor 2023 noteren we opmerkelijk minder klachtdossiers inzake sluikstorten en groenonderhoud, reden hiervoor is dat hier kort op de bal wordt gespeeld als de diensten hierover meldingen krijgen.

- **Betrokkenheid politiediensten bij klachtdossiers 2023**



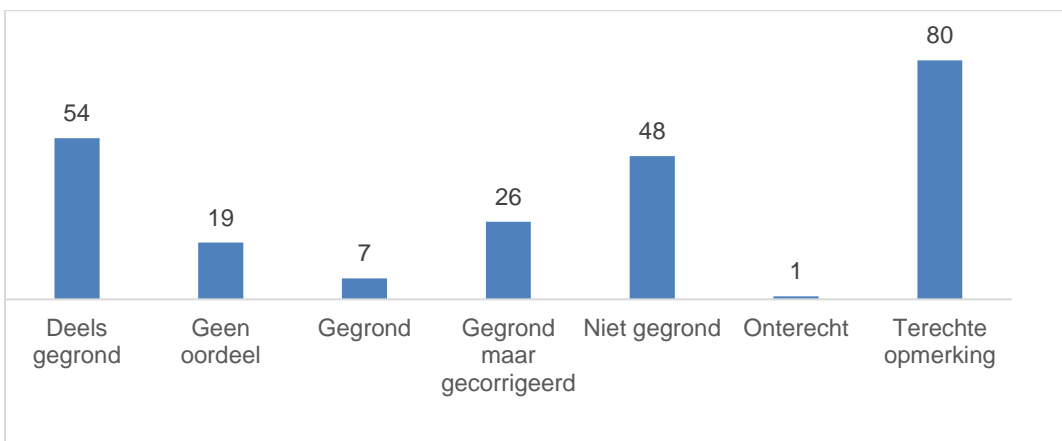
De aard van onderwerpen zoals verkeer, parkeren of overlast en geluidshinder, is bijna van nature uit gelinkt aan politionele tussenkomsten. Dit is ook te verklaren door het feit dat enkel de politie gemachtigd is om bepaalde vaststellingen te doen.

In 60 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 2023.

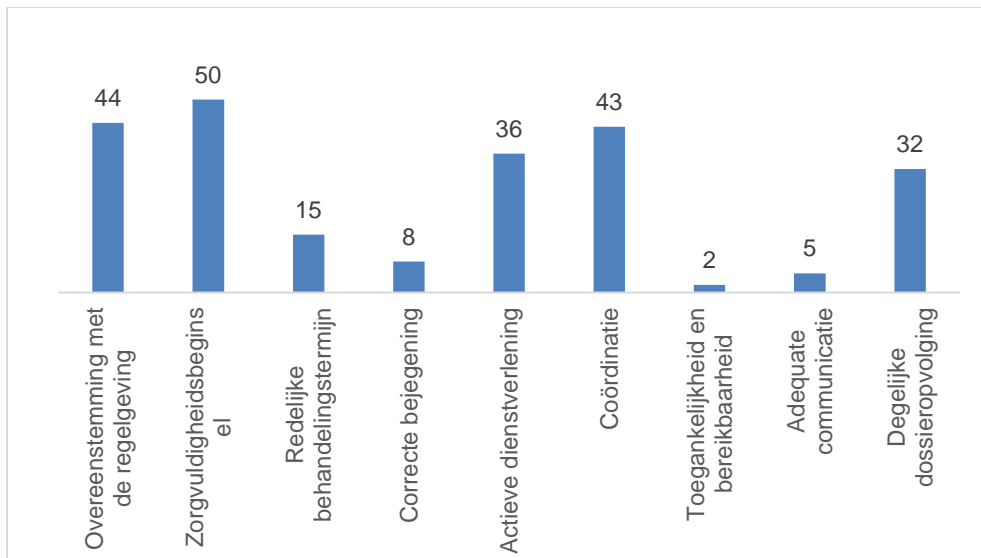
- **Gegrondeid**

Bij klachten wordt ook gekeken naar de gegrondheid van een klacht: van de 235 klachten zijn er 87 dossiers (37%) die een graad van gegrondheid kregen. Dat is ongeveer 1/3 van alle klachten. 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 de voorbije jaren.

Ondanks het feit dat bepaalde diensten maar enkele klachten hebben, kunnen die klachten toch belangrijk genoeg zijn om als aandachtspunt of als verbeterpunt voor die dienst op te nemen. Ook in de 80 dossiers met de beoordeling 'terecht' zijn er interessante cases die we als verbeterpunt kunnen opnemen.



- **Klachtcriteria**



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

- Overeenstemming met de regelgeving: 44 dossiers
- Beginselen van behoorlijk bestuur: 65 dossiers
- Dienstverleningsnormen (*of ombudsnormen*): 126 dossiers

Net zoals vorig jaar zijn de meeste dossiers gelinkt aan het criterium van dienstverleningsnormen. Iets meer dan 50% van de dossiers zijn beoordeeld op 'actieve dienstverlening' en op 'degelijke dossieropvolging', maar het zijn vooral de dossiers inzake coördinatie die in 2023 in beeld komen. In tegenstelling tot de voorbije jaren dalen in 2023 de dossiers inzake 'redelijke behandelingstermijn'.

In 2023 zijn er 65 dossiers gelinkt aan de beginselen van behoorlijk bestuur waarbij vooral de 50 dossiers met het criterium 'zorgvuldigheidsbeginsel' in het oog springen.

En tenslotte de derde groep, bestaat uit 44 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 en in 2023 ook een toename inzake regelgeving ruimtelijke ordening.

3. Analyse meldingen & klachten 2023

In een ingewikkelde en steeds sneller evoluerende samenleving zijn eenvoudige oplossingen en antwoorden niet altijd voor de hand liggend. Op gemeentelijk vlak is het niet altijd eenvoudig en moeten tegenstelde belangen voortdurend afgewogen worden, terwijl burgers liefst snel een oplossing wensen voor al hun meldingen en klachten.

In 2023 krijgen we een klachtbeeld dat min of meer gelijk is aan het klachtbeeld van de voorbije jaren. Het gaat vooral over mobiliteit, verkeer, snelheid, parkeren en parkeerbedrijf. Gevolgd door klachten over hinder- en samenlevingsproblemen zoals 'overlast' en 'geluidshinder' en tenslotte meldingen en klachten over infrastructuur van zowel de staat van de voet- en fietspaden, het wegdek als over wegenwerken.

De diensten proberen zo integer mogelijk te handelen en van de diensten wordt een verantwoordelijke houding verwacht. Anderzijds moeten burgers ook bijgestuurd worden in hun verwachtingspatroon ten opzichte van de gemeente: realistische en haalbare oplossingen staan vandaag steeds meer onder druk.

Opmerkelijk bij het klachtenpatroon van 2023 is de steeds grotere druk naar het 'nu' en 'onmiddellijk' en vooral het weigeren om zich neer te leggen bij een "neen", ook al wordt het "waarom" duidelijk uitgelegd en gemotiveerd waarom iets wel of niet wordt opgenomen.

Uiteraard dat niet alles vlekkeloos loopt, fouten maken, mag en moet kunnen zolang de bereidheid er is om die fouten recht te zetten en toe te geven dat er een fout gemaakt is.

Zelfkritiek vormt het fundament van wijsheid. Daarom streeft een jaarverslag meldingen en klachten ernaar om op een objectieve wijze te reflecteren op wat er in 2023 mis is gegaan en waar verbetering mogelijk is in onze dienstverlening. Met name de aspecten 'zorgvuldigheid' en 'coördinatie' vormen de rode draad doorheen de klachtdossiers van 2023.

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

3.1. Afdeling ruimte – leefomgeving

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

De diensten van de afdeling ruimte en leefomgeving geven zelf spontaan oplossingen of suggesties voor structurele verbeteringen. Daar gaat het tenslotte om: niet om persoonlijke vingerwijzigingen, maar om op een transparante en open manier te communiceren over klachten.

De manier waarop een gemeente communiceert, kan soms heel diverse reacties uitlokken of verwachtingen creëren die niet ingelost worden.

We merken op dat inwoners zowel de gemeentelijke diensten als het beleid amper nog tijd geven om te antwoorden. Het gaat dan om onrealistische verwachtingen, zonder te beseffen dat het gaat om complexe dossiers waar men niet zomaar vergunningen, reglementeringen en/of openbare aanbestedingen naast zich kan neerleggen. Voorbeeld hiervan is het dossier van de werken N17 waar een bovenlokale overheid de touwtjes in handen heeft, maar onze inwoners wel verwachten dat de gemeente alles oplost.

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

Mobiliteit

Als je het takenpakket van de dienst mobiliteit in grote lijnen bekijkt, beseft je meteen dat de klachtgevoeligheid groot is. Het gaat om de inname van openbaar domein, het opmaken van tijdelijke of algemene verkeersreglementeringen, vergunningen en signalisatie voor evenementen. Daarnaast zijn er heel wat projecten zoals veilig schoolbegin, fietsstratenplan, basisbereikbaarheid, het parkeerplan, de laadpalen, de omleidingsroutes ... enz.

Naast het aspect van de regelgeving, gaat het bij de klachten van mobiliteit over 'degelijke dossiersopvolging' en in 2023 in het bijzonder over 'coördinatie' specifiek met De Lijn en Agentschap Wegen en Verkeer. Hier zijn het specifiek de klachten over de omleiding van de N17, de klachten over De Lijn die haar dienstregeling wijzigt en haltes afschaft zoals Boom Markt en ten derde gaat het over klachten over het parkeerbedrijf m.b.t. laattijdige opvolging bezwaren, problemen met de verlenging bewonerskaarten of te late aanrekeningen.

Uit een klachtdossier: "Nu gaat het alledaagse verkeer van onze straat samengevoegd worden met het verkeer van een gewestweg tussen 2 belangrijke steden met bijhorende handelscentra en bedrijvigheid. Vandaar toch wel enkele bezorgdheden die ons als jonge buurt toch wel zorgen baren: op en af geraken van en op onze eigen opritten op een veilige manier, het zware vrachtverkeer voor lokale handelaars en bedrijvigheid, de omleidingsroute in 2 richtingen zorgt voor een heel geraas, het fietsverkeer voor jonge kinderen die zich een baan zullen moeten leiden tussen deze verkeersstromen of verkeerschaos, de invloed op onze woningen en onze eigen infrastructuur (barsten, scheuren, verzakkingen,...)."

De dienst mobiliteit staat hiervoor in nauw contact met andere diensten, vooral de technische dienst om al die plannen uit te voeren op het terrein en uiteraard ook met de politiediensten wanneer het gaat om controle of handhaving. Het gaat om voortdurend overleg en bijsturen en hier liep het in de eerste helft van 2023 nogal eens mis, deels door onderbemanning, deels door een verschuiving van taken van politie naar gemeente. Er kwam geen of laattijdig antwoord op meldingen en klachten, wat tot nog meer wrevel leidde bij de mensen die knelpunten aanhaalden.

Het terugkoppelen naar burgers is cruciaal. Een eerste antwoord moet écht wel de deur uit: sommige meldingen en klachten vragen directe interactie, andere meldingen vragen meer onderzoek of moeten voor advies naar de verkeerscel. Het gaat erom dat hier kort op de bal wordt gespeeld zodat men weet dat er met de melding aan de slag werd gegaan.

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

Uit een klachtdossier: "Op vrijdag 17/02/2023 werd door de hoofdinspecteur verkeer van de politiezone Rivierenland een controle uitgevoerd te Puurs en dat leert ons dat de "zoneborden" wel degelijk correct zijn aangebracht. Wat de afbeelding van de schijf betreft: overal staat de nieuwe parkeerschijf afgebeeld. Deze mag wel degelijk in het afbeeldingsvlak van de E9 worden afgebeeld: Art. 70 KB 01/12/1975: De parkeerschijf mag op het verkeersbord E9a afgebeeld worden. De betrokken retributie werd dus terecht uitgeschreven en wordt niet geannuleerd."

In 2023 werd regelmatig een beroep gedaan op de dienst mobiliteit om gehoor te krijgen bij het parkeerbedrijf Apcoa.

Uit een klachtdossier: "Ik weet niet direct tot wie ik mij moet richten maar we ondervinden veel problemen met het aanvragen van bewonerskaarten. Sinds enkele weken stuur ik wekelijks aanvragen voor verlenging en vernieuwingen van bewonerskaarten. Ik krijg af en toe wel een mail terug met de vermelding dat ze de aanvraag zullen behandelen. Ondertussen hebben we al een boete gekregen omdat de bestaande parkeerkaart vervallen was. Na telefonisch contact werd gevraagd om het boeteticket door te sturen en werd beloofd dat deze boete niet betaald moet worden. Andere bewoners krijgen dan na veel gemailld/gebeld te hebben toch een bewonerskaart te pakken, maar blijkt de nummerplaat verkeerd te zijn. APCOA bevestigt dat ze problemen hebben met de verwerking. Kan vanuit de gemeente eens gecheckt worden wat de problemen zijn en hoe hieraan kan verholpen worden."

Sinds de aankondiging en implementatie van de wijzigingen aan het openbaar vervoersplan van De Lijn, kreeg de dienst mobiliteit vooral meldingen en klachten over het aanbod van De Lijn, inkrimping van de buslijn 252 en het verdwijnen van bepaalde haltes zoals Boom Markt.

De basisbereikbaarheid van het openbaar vervoer voor alle dorpskernen is cruciaal, zeker als de dienst mobiliteit die wil clusteren rond openbaarvervoersknooppunten. Het is geen sinecure om dat allemaal op elkaar af te stemmen en bij te sturen op basis van meldingen en klachten.

Uit een klachtdossier: "Graag wilde ik aankaarten dat de afschaffing van de buslijn 252 (nieuwe regeling sinds 1 juli) een groot probleem vormt. Mijn poetsvrouw (o.a.) neemt die bus bijna dagelijks. Wanneer ze nu voor haar dienst vanuit Boom tot bij mij in Kalfort wil raken, moet ze in plaats van 1 bus, 3 bussen nemen en tussendoor nog wandelen. Ze is nu bijna een uur onderweg naar hier en ze kan van hieruit onmogelijk op haar volgende dienst geraken. Dit vind ik echt geen service. Bij de lijn zeggen ze dat dit een beslissing van de gemeente is. Wanneer het de bedoeling is dat mensen meer het openbaar vervoer nemen en minder de auto, begrijp ik niet dat alle mogelijke busverbindingen worden afgeschaft. Hopelijk komt deze lijn, en ik veronderstel voor veel andere mensen ook andere lijnen, zo snel mogelijk terug, want dit kan echt niet. En ik heb het dan nog niet over de schoolgaande jeugd die vanaf 1 september voor dezelfde problemen zal komen te staan. "

De realiteit op het terrein is soms anders. De trein Puurs-Antwerpen is daar een voorbeeld van want die rijdt niet altijd omwille van winterweer, hoge waterstand Rupel, afschaffing wegens onderzetting personeel, enz. Vroeger bood de buslijn 252 soelaas, nu is het wachten op een vervangbus. Vanuit de meldingen en klachten bleek voor heel wat busgebruikers de verbinding met Boom Markt cruciaal. Hier werd vanuit de dienst mobiliteit en het lokaal bestuur geijverd voor het behoud van die halteplaats. Positief is wel dat de flexbus de halte Boom Markt heeft gekregen. De lokale voeling is belangrijk om bij te sturen, waar het kan en echt noodzakelijk is. De meldingen en klachten die over De Lijn in onze gemeente binnenkwamen, werden mee opgenomen en voorgelegd aan De Lijn.

Het is maatwerk om die afstemming goed te krijgen en daar speelt de lokale overheid een cruciale rol om dat voor haar inwoners mee te bewaken. De inschaling en het belang van de lokale context, de toegankelijkheid (klachten over de hoogte van de perrons station Puurs) , de ruimtelijke inrichting (laadpalen voor deelauto's of de vraag 'waar kan ik dan privé opladen), dit alles moet voldoende in aantal en kwaliteitsvol zijn.

Wanneer de gemeente in opdracht van Vlaanderen laadpalen plaatst, dan moeten de locaties zorgvuldig gekozen worden. Vooral wanneer de uitrol van de deelauto's voorop loopt op de plaatsing van extra laadpalen, dat geeft dan ergernis wat zich vertaalde in meldingen en klachten in 2023. Kortom alle schakels moeten op elkaar afgestemd zijn om die modal shift te doen slagen.

Een andere uitdaging die in 2023 in beeld komt, is een oplossing voor het vrachtwagenparkeren. Dat geeft vaak overlast bij andere weggebruikers of omwonenden. De overlast gaat soms ook gepaard met sluikstort of zwerfvuil dat wordt achtergelaten. En uiteraard gaat dit ook gepaard met het aanbod van sanitaire voorzieningen en laadpunten. Het is niet alleen in onze gemeente een probleem, maar stelt zich ook bij de buurgemeenten. Het is dan ook logisch dat dit niet alleen door de dienst mobiliteit op lokaal niveau opgelost kan worden.

Wegenwerken

In 2023 zijn er 14 van de 32 klachtdossiers m.b.t. de nutsmaatschappijen, waarbij coördinatie van wegenwerken of openbare werken centraal staat, en waarbij het opnemen van de regierol vanuit het lokaal bestuur echt wel noodzakelijk is gebleken om tot een oplossing te komen.

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

Maar in 2023 was het toch vooral Fiberklaar dat voor het wat frustraties zorgde door het niet tijdig verwittigen van openbreken, slecht herstel na de werken en zelfs schade aan private eigendom.

Uit een klachtdossier: "Gelieve in bijlage een foto terug te vinden van de situatie aan onze woning door toedoen van Fiber. Reeds van begin juni geleden is Fiber (of onderaannemer) werken komen uitvoeren in onze straat (Keulendam). Ter hoogte van onze woning, meer bepaald voor onze brievenbussen werd een gat gemaakt. Hierdoor dienen wij acrobatie uit te voeren om onze brievenbussen leeg te maken. Kan de gemeente aub Fiber aansporen om deze situatie zo snel als mogelijk te laten herstellen naar de oorspronkelijke toestand? Ik denk ook dat het de taak is van de gemeente om dergelijke werken beter te laten opvolgen."

Wanneer een nutsbedrijf de openbare weg, voetpad of fietspad openbreekt, moet dit nadien ook hersteld worden. De controle op de wijze van herstelling door de werftoezichter van de nutsmaatschappij blijft soms uit, waardoor de kans op schade toeneemt. Vanuit de gemeente is er eveneens opvolging door de betrokken ploegbaas, waardoor problemen al voorkomen worden, maar door de hoeveelheid is dat niet altijd mogelijk of haalbaar.

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

Uit een klachtdossier : "Graag had ik geweten bij wie ik een schadeclaim kan indien voor de werkzaamheden in de Veurtstraat. Wij liggen nu voor de 5^{de} keer stil met ons productiebedrijf omwille van het aftrekken van een kabel in de productie. Voor ons is dit een regelrechte ramp."

Bovendien laat de manier waarop de nutsbedrijven of hun aannemers de buurtbewoners informeren regelmatig te wensen over: ze communiceren niet of laattijdig, nochtans zijn hier wel duidelijke afspraken.

Of ze veroorzaken systematische schade zonder terug te koppelen naar de melder of de gemeente.

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 herstelling van de schade aan de openbare weg.

Nutsmaatschappijen geven al een tijd aan dat ze meer proeven gaan uitvoeren op de sleufwerken (bv. controle verdichting) maar de gemeente krijgt daar voorlopig geen zicht op, als het al gebeurt.

Een ander knelpunt blijft het tijdig opvolgen en uitvoeren van werken die gelinkt zijn aan meldingen en klachten.

Uit een klachtdossier: "Behoudens vergissing hebben wij nog geen antwoord mogen ontvangen op onderstaande mail. Zoals op verschillende foto's in bijlage te zien, heeft het plaatsen van de bloembak geen verbetering gebracht aan de huidige situatie. In tegendeel is de situatie om de fietsers veiliger op de baan te laten komen zelfs verslechterd. Wij hopen dan ook dat er dit keer met ernst wordt gekeken naar de situatie. Niet alleen voor de veiligheid van de fietsers maar ook voor ons als inwoner, wij hebben er namelijk genoeg van dat wij niet in of uit onze garage kunnen rijden met onze auto. Daarnaast werd ons ook beloofd dat de elektriciteitskast zou verplaatst worden, wat nog altijd niet het geval is. Ook dit zorgt voor hinder tijdens het in- en uitrijden met de auto. Graag hadden wij dan ook een duidelijke termijn en plan verkregen over het onderhanden nemen van de huidige situatie."

In heel wat dossiers van de technische dienst - en specifiek wanneer het gaat over openbare werken - hadden we te kampen met achterstand op de planning. Hierdoor blijft de beoordeling 'redelijke termijn' ook in 2023 een werkpunt voor de dienst openbare werken.

De achterstand is veelal te wijten aan de onderbezetting van de dienst, alsook de toename van het aantal projecten zowel vanuit de gemeentelijke organisatie zelf (opdrachten voor patrimonium, gebouwenbeheer, beleven, mobiliteit, ...) als van externe bevraging door inwoners of bedrijven.

Groenbeheer

In 2023 is er opnieuw een stijging bij de meldingen 'groen' en 'groenonderhoud', maar we noteren voor 2023 wel minder klachten. Dit wijst vooral op een snellere opvolging van de meldingen.

In 2023 zijn het vooral de 111 meldingen inzake sluikestort en 30 meldingen voor vuilbakjes die de dienst groenbeheer werk geven. Die vuilbakjes worden 1 à 2 keer per week geleidigd en soms meer op drukke en problematische plaatsen. Wat ook dit jaar opnieuw stoort is dat 80% van de inhoud eigenlijk huishoudelijk afval is.

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 de boodschap 'huisvuil hoort niet thuis in openbare vuilbakjes'.

In 2023 werd door de dienst groenbeheer opnieuw beroep gedaan op externe partners, maar de locaties waar deze worden ingezet, vragen toch een meer nauwkeurige opvolging.

Uit een klachtdossier: "Die dag was de dienst het kerkhof aan het opkuisen en blaren aan het wegblazen. De dag nadien gaan we terug en zien we dat er op de grafsteen van ons zoontjes onrespectvol gelopen is. Er staan slijkvoetsporen op het net gekuist graf en het is helemaal besmeurd. De blaren hadden ze allemaal in de hoek geblazen, alsook het bloemstuk onder vuil en weggeblazen Dit doet pijn en hoe onrespectvol kan iemand zijn om dit te doen."

Wanneer het onderhoud wordt uitbesteed aan externe partners, dan is hier een strikte controle en opvolging noodzakelijk, vooral op de begraafplaatsen moet dit met grote zorg opgevolgd worden.

In 2023 kreeg de dienst groenbeheer, die ook instaat voor de begraafplaatsen meldingen van diefstal of vandalisme en dit op verschillende locaties in onze gemeente. Dit is iets waar dienst groenbeheer machteloos tegenover staat, maar wel doet wat mogelijk is om dit te voorkomen in samenwerking met de politiezone. Samen zorgen ze voor meer gericht toezicht en vanuit de politiezone wordt ook camerabewaking voorzien.

Uit een klachtdossier: "Graag contacteer ik u omtrent de veelvuldige diefstallen / vandalisme op de begraafplaats van Sint-Amands. Zaterdag moest ik weeral vaststellen dat het graf (urnenveld) van mijn vader, helemaal was leeggeroofd. De 2 bloempotjes die mijn moeder er diezelfde week nl. op dinsdag had opgezet, waren zaterdag al verdwenen. Van de 2 andere stukjes was ook niets meer te bespeuren. Op het graf iets verder, waren de bloemen uit de bloempot gehaald en lag de potgrond helemaal op het graf verspreid. Totaal respectloos voor de overledenen en de nabestaanden! Het is niet de eerste keer dat dit gebeurt. Ook op graven van anderen verdwijnen regelmatig bloemen en beeldjes. Daarom wil ik dit probleem aankaarten en onder de aandacht brengen."

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 degelijk en goed onderhoud, hier is zorgvuldigheid een cruciaal gegeven.

Milieu

In de top 3 van de klachtdossiers noteren we de klachten die gaan over hinder- en samenlevingsproblemen die gelinkt worden aan overlast, geurhinder, lawaai,... en die dossiers vallen onder de bevoegdheid van de milieudienst. De afhandeling van deze dossiers komen terecht bij de milieudienst. Ook het achterlaten van afval, in welke vorm dan ook, zorgde in 2023 opnieuw voor ergernissen en effectieve klachtdossiers, vooral op warme dagen wanneer dit geurhinder geeft. In 2023 zijn er opmerkelijk meer meldingen die gingen over het niet ophalen van huisvuil, PMD of papier, alhoewel alles door onze inwoners reglementair werd aangeboden.

Uit een klachtdossier: "Jammer genoeg opnieuw een email voor het niet ophalen van het huisvuil. Zoals altijd werd de hoofdstraat weer netjes opgehaald en zijn ze de zijstraat weer eens "vergeten". Om eerlijk te zijn ben ik het een beetje beu aan het worden. Mijn grootste stress tegenwoordig is of men op vrijdag het afval komt ophalen of ze ons weer eens overslaan. Ik verwacht bij een jaarlijkse betaling voor wekelijkse ophaling ook effectief een wekelijkse ophaling en niet om de 2 à 3 weken te moeten mailen dat ze weer eens niet zijn langs geweest. In verleden in vorige woonplaatsen nooit deze problematiek gekend, buiten mss eens een uitzondering. Maar dit is zoals hierboven aangegeven om de 2 à 3 weken dat het hier gewoon allemaal blijft staan en men de moeite zelf niet doet om straatje in te rijden, wandelen of wat dan ook. Graag oplossing hiervoor en zo spoedig mogelijk de huidige restafvalzakken komen ophalen!!"

De milieudienst heeft hier de regierol opgenomen zowel ten aanzien van Renewi als van Ivarem. In 2023 werd door beide instanties ad hoc omgegaan, terwijl het wel degelijk om een structureel probleem was bij de ophalers die bepaalde kleine straatjes systematisch oversloegen.

Net zoals bij de afvalophaling, kan je in overlastdossiers ook die regierol opnemen, maar ook hier ben je afhankelijk van andere diensten intern/extern om een oplossing te zoeken.

De milieudienst werkt hiervoor ook nauw samen met PZ Rivierenland, post Klein-Brabant om een plan van aanpak op te stellen voor bepaalde meldingen en klachten over (geluids)overlast.

Uit de opvolging van een dossier: "We krijgen van de bewoners van de Donkstraat meldingen over overlast van lawaai (te luide muziek), nachtelijk rondhangen, gebruik van voetzoekers/knalbommetjes en dat er wordt gesprongen/gedoken t.h.v. de schuif van het pompstation, iets wat levensgevaarlijk is. Er is geen algemeen zwembod in de onbevaarbare waterlopen, wel in alle bevaarbare waterlopen en het zeekanaal. Het beheer van de Vliet valt onder Vlaamse Milieumaatschappij en alle oevers rond de stuw en het vergaarbekken zijn eigendom van de Vlaamse Waterweg. Onze technische dienst neemt contact op met de Vlaamse waterweg om hier bebording te plaatsen. Graag verhoogd toezicht vanuit PZ Rivierenland, post Klein-Brabant en dat de politie effectief optreedt tegen het zwemmen in het zeekanaal en de overlast in de omgeving."

Een ander cruciaal gegeven blijft dat mensen overlast zoals lawaai of rookhinder aan de milieudienst melden zodat er kort op de bal kan worden gespeeld en de vaststellingen op het moment van de feiten kunnen gebeuren. Hier kan als verbeterpunt aangestipt worden dat meldingen inzake milieu sneller opgevolgd moeten worden. Wanneer een antwoord of opvolging uitblijft, wordt dit een klachtdossier en dat kan vermeden worden.

Meer en meer wordt gevraagd dat de milieudienst het voortouw neemt bij complexere dossiers en dan kadert vaak in Vlarem. Er werden bij de milieudienst 51 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 sluikstorten). Klachten en ambtshalve vaststellingen leidden tot het openen van 7 nieuwe hinderdossiers (excl. politiedossiers), waaronder 4 dossiers m.b.t. Vlarem. Er werden door de milieudienst 3 toezichthandelingen wegens klachten of hinder gesteld (plaatsbezoek, raadgeving, aanmaning, proces-verbaal en/of staalname). Er werd door de lokale toezichthouder één bestuurlijke maatregel met dwangsom opgesteld in het kader van een VLAREM-overtreding. Er werden geen PV's opgesteld.

Ruimtelijke ordening

De dienst ruimtelijke ordening werkt binnen vastgelegde procedures met termijnen die opgelegd zijn door Vlaamse regelgeving. Vaak gaan meldingen en klachten over die regelgeving. De medewerkers van de dienst ruimtelijke ordening proberen zo duidelijk mogelijk de aanvragen van inwoners, projectontwikkelaars of bedrijven zo objectief en onafhankelijk mogelijk te toetsen aan alle regels. Dat het complexer wordt, is te merken aan de 8 dossiers die we in 2023 noteerden. Het gaat dan vooral over de dossiers waar sprake is van een toetsing aan de regelgeving, maar die dossier kregen allemaal de beoordeling 'ongegrond'.

Het pijnpunt ligt net zoals vorig jaar bij de dienst leegstand. Dit is een externe dienst, maar wel met contactgegevens van de gemeente. Het gaat in 2023 opnieuw over de onbereikbaarheid, zowel per mail als telefonisch, als over het niet of niet tijdig beantwoorden van mails door de dienst leegstand. Vanuit de dienst is men hierdoor aan de slag gegaan met intensievere opvolging van de externe dienst opdat deze situaties zo goed als mogelijk kunnen ondervangen worden.

Uit een klachtdossier: "Op 13/07/2022 mailde ik jullie alle facturen en documenten door ivm onze aanvraag voor de vrijstelling van de leegstand. Er werd ons de boodschap gegeven dat onze aanvraag in november zou beantwoord worden. Begin januari 2023 mailde ik jullie opnieuw om te vragen of er al vooruitzicht is in ons dossier. Alsook telefoneerde ik dagelijks. 16/01/2023 kregen we uiteindelijk te horen dat onze vrijstelling in februari zal worden voorgelegd aan het college ter goedkeuring. Intussen ben ik al twee weken dagelijks aan het telefoneren naar de dienst leegstand. Bij de dienst leegstand wordt er niet opgenomen. Wanneer ik een bericht inspreek op de voicemail wordt er ook niet teruggebeld. Indien we niet gedomicilieerd zijn voor eind juni 2023 in onze woning moeten wij een boete betalen. Graag hadden wij dan ook zo spoedig mogelijk een reactie van jullie ontvangen."

3.2. Afdeling dienstverlening

Digitale dienstverlening is onmisbaar geworden binnen ons lokaal bestuur. We besteden daarom speciale aandacht aan inwoners die hiermee moeite hebben. Het lokaal bestuur zet zich actief in om deze inwoners wegwijs te maken in ons aanbod en dat van hogere overheden. De inzet van digi-coaches is dan ook een integraal onderdeel van ons dienstenaanbod geworden.

Bovendien waarborgen we als lokaal bestuur dat burgers de mogelijkheid hebben om contact met ons op te nemen, zowel persoonlijk als telefonisch, voor alle aanvragen en diensten, naast ons digitale aanbod voor de inwoners.

De multikanale dienstverlening, waarbij onze burgers zowel fysiek, telefonisch als digitaal toegang hebben, vormt een integraal onderdeel van onze dienstverlening. Als vooruitstrevend lokaal bestuur plaatsen wij echter de digitale dienstverlening voorop en zetten we volop in begeleiding in.

We merken dat een exclusief digitaal loket zoals het omgevingsloket voor dossiers ruimtelijke ordening vaak een brug te ver zijn voor de niet-digitale burger. We zorgen er dus voor 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. Dit werd in 2022 opgestart en verder geoptimaliseerd in 2023.

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 en wordt opgenomen door het team digitale dienstverlening.

Daarnaast is het de taak van het lokaal bestuur om deze digitale processen zo eenvoudig mogelijk in te richten voor de burger. En direct te anticiperen op knelpunten zoals tijdens populaire verkopen waar wachtrijen opgelost moeten worden.

Uit een klachtdossier van de ticketverkoop musical : “ Wanneer gaan jullie nu eindelijk eens leren dat jullie systeem van ticketverkoop niet werkt? Wij hangen al 55 minuten vast. Idem de vorige keer waardoor we weer uit de boot vielen. Vinden jullie dit nu normaal?

Uit de opvolging van een klachtdossier rond de inschrijving kinderopvang:

“Ik kom graag even terug op je e-mail van afgelopen maandag waarin je aangeeft aan dat het niet lukt om een inschrijving via de webshop te doen met je gsm. Je krijgt steeds een foutmelding, waardoor je de inschrijving niet kan voltooien. Het klopt dat dit probleem enkele maanden geleden ook reeds aan bod kwam. Er werd toen afgesproken dat er voorlopig geen boetes werden aangerekend wanneer het niet lukte om jouw kind in te schrijven en ook dat je telefonisch of via mail kon inschrijven. Ondertussen werden er enkele verbeteringen doorgevoerd aan de webshop waardoor een groot deel van de vroegere problemen opgelost zouden moeten zijn. Andere klanten ondervinden hiervan nog weinig problemen en we ontvangen hier ook geen klachten meer over. Ik zou dan ook willen voorstellen om alsnog eens te proberen een inschrijving te doen. Laat ons gerust weten of het lukt of niet. Indien hetzelfde probleem zich nog steeds voordoet, stel ik voor dat je even langskomt.”

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.

Communicatie

Ook voor 2023 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 evenementen als voor openbare werken. Bewonersbrieven vervullen hier een niet te onderschatten communicatiekanaal dat we zeker wensen te behouden.

In 2023 kregen we heel wat meldingen en klachten over het gebrek aan informatie of niet tijdige communicatie rond grote werven en werken in Puurs-Sint-Amands.

Gemeentelijke diensten die instaan voor de bewonersbrieven moeten extra zorgvuldig nagaan of alle betrokken buurbewoners, maar ook garagehouders mee op de hoogte zijn. Beter iets teveel brieven bussen dan te weinig. Maar nog belangrijker is het gegeven dat de informatie juist is : checken, checken en nog eens checken, is geen overbodige luxe.

Uit de opvolging van een klachtdossier: "Er is jammer genoeg een fout geslopen in de brief voor de burens, de optredens van zondag 14 mei duurden tot 22u in plaats van 18u. Door het foute uur op de brief te vermelden, hebben jullie dit als overlast ervaren en dat is natuurlijk niet fijn en dat was ook niet de bedoeling.

Er werd wel degelijk een vergunning afgeleverd voor deze optredens. Alvast onze verontschuldiging voor de foute communicatie, onze diensten zullen voortaan extra zorgzaam zijn bij het nakijken van de brieven."

Naast het tijdig en correct verspreiden van bewonersbrieven is het van essentieel belang dat de inhoud accuraat is.

Zorgvuldigheid staat hierbij centraal: het is cruciaal om altijd de inhoud te controleren met de verantwoordelijke dienst of organisator voordat de bewonersbrief huis-aan-huis wordt verspreid.

3.3. Afdeling Beleven

Als lokaal bestuur is het belangrijk om het evenwicht te bewaken tussen de leefbaarheid voor de burens en anderzijds om tegemoet te komen aan een sociaal en cultureel leven. Het gaat dan niet enkel over geluidshinder, het gaat ook over locatie en bereikbaarheid.

In 2023 gaat het over 5 meldingen en 24 klachten die gelinkt zijn aan evenementen/fuiven die overlast en/of geluidshinder gaven. Deze dossiers worden opgenomen zowel door de dienst beleven als door de dienst doelgroepen al dan niet in samenwerking met de politiediensten.

Het gaat zowel om private initiatieven van horecazaken of verenigingen (jeugd/sport...) als om eigen evenementen waarvoor een vergunning werd afgeleverd. Soms gaat het om overlast bij de dagelijkse werking van jeugd- of sportverenigingen. Bij de vergunningen voor evenementen/fuiven worden vaak bijkomende voorwaarden gesteld, maar als de organisator die afspraken niet naleeft, volgen er meldingen of klachten. Het gaat vaak om het niet respecteren van het einduur, te luide muziek, wildparkeren, wildplassen en klein vandalisme in de omgeving.

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

Concreet moest er in 2023 bijgestuurd worden bij al bestaande initiatieven rond buurtoverleg zoals voor de jeugdsite Ruisbroek (Kabal/Chiro/voetbal), maar was er ook een opstart van een nieuw buurtoverleg nodig (jeugdhuis Jazaki).

Wanneer het gaat om verenigingen die met jongeren werken, komt het er op aan om de gemaakte afspraken elk jaar opnieuw af te toetsen met de bestuursploeg/leiding. Communicatie vooraf aan een event of andere activiteiten moet voldoende tijdig gebeuren, zodat burens/omwonenden qua hinder (afsluiten straat, geluidsoverlast, parkeerdruk, ...) kunnen anticiperen.

Overlast komt niet alleen van de jeugd- of sportsites, zo hebben bepaalde horecazaken het in 2023 ook te bont gemaakt. Alhoewel er hier ook afspraken waren met de directe burens, werden afspraken niet altijd nagekomen. Hier vragen de buurtbewoners terecht dat er meer dwingende voorwaarden komen. Suggestie om bij het schenden van de afspraken de volgende aanvraag/vergunning te beperken in einduur of om bij een volgende aanvraag de geluidsafwijking niet toe te kennen, zijn mogelijks een stok achter de deur om de gemaakte afspraken af te dwingen.

Dit hebben we ook gemerkt aan het dossier Kalfort kermis 2023: er was te weinig afstemming waardoor klachten kwamen over té luid, té laat en/of té veel. De dienst beleven heeft voor de editie 2024 het initiatief genomen om alle betrokkenen rond de tafel te zetten: goede afspraken om zo beter op elkaar af te stemmen zodat de volgende editie vlotter kan verlopen, dat is een win-win voor iedereen.

Wanneer bij een buurtoverleg gevraagd wordt om bij aanhoudende overlast naar de politiediensten te bellen, maar dit toch nagelaten wordt, dan zijn er geen vaststellingen en kan er ook niet ingegrepen worden op het moment van de overlast zelf.

Bij overlastdossiers is objectivering noodzakelijk, want pas dan kan je effectief een volgende vergunning inperken of weigeren. In dossiers rond geluidsoverlast blijft het sowieso een moeilijke evenwichtsoefening, want hoe iemand geluidsoverlast ervaart, dat is voor iedere persoon anders.

Wanneer men via meldingen of klachten aangeeft dat er knelpunten zijn, dient men dit bij een volgende evenementenaanvraag mee te nemen. Het evalueren en bijsturen van bepaalde events of activiteiten komt de leefbaarheid ten goede, daarom nemen we dit mee op als verbeterpunt.

3.4. Afdeling Welzijn & Samenleven

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

“Als je wil weten hoe groot een probleem is, dan moet je naar de mensen luisteren”, dat is een boutade die zeker opgaat voor iedereen die in de sociale sector werkt. Zeker wanneer het gaat om mensen die ervoor niet met een sociale dienst in aanraking kwamen.

Het is ook belangrijk dat maatschappelijk werkers voeling met de realiteit houden door dagelijkse contacten te onderhouden. Het gaat niet alleen om de cliënten zelf te zien en te horen, maar ook om zicht te krijgen op hun omgeving.

Wil je een goede begeleiding op maat van die cliënten opstarten, dan is een juist beeld van hun omgeving belangrijk. Het kan gaan om school of werk, familie, vrienden, bureaus ... Regelmatig huisbezoek is waardevol en is noodzakelijk naast de afspraken op de dienst zelf. Door cliënten in hun thuissituatie te zien, merk je zaken op die anders onder radar blijven. En vooral het opnieuw ‘leren’ luisteren naar cliënten: ‘wat bedoelen ze écht met hun vraag’?

Vaak gaat het bij sociale dienstverlening niet over één concrete vraag, maar krijgen we te maken met complexe hulpvragen waar andere diensten of instanties bij betrokken zijn. Die groeiende complexiteit, naast de correcte toepassing van de regelgeving, is en blijft een uitdaging.

We zijn immers met mensen bezig, dat is iets anders dan de inrichting van een fietsstraat of de herstelling van de put in de weg. In 2023 kwam vooral de woonsituatie in beeld en dat gaat het over dringende woningnood of een precaire woonsituatie.

De hervorming van het huurlandschap bleef net zoals het voorbije jaar ook nu in beeld en dat maakte dat we nog altijd heel wat vragen voor de huisvestingsmaatschappij kregen. In de 2^{de} helft van 2023 is er bij Woonveer een uitbreiding van hun dienst klantenrelaties gekomen. 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 om het lokale woonbeleid beter te monitoren.

Vanuit de afdeling welzijn wordt ook meer de focus gelegd op sociale betrokkenheid en sociale cohesie. Op lokaal vlak wordt heel wat geïnvesteerd in de werking van de dienstencentra en in projecten rond ouderenzorg.

Een lokaal dienstencentrum zorgt ervoor dat iedereen zich welkom voelt en dat de activiteiten laagdrempelig en betaalbaar blijven. Ze zorgen ervoor dat er sociaal contact is tussen inwoners van de buurt, dit is niet alleen belangrijk voor een sociaal netwerk van de bezoekers en vrijwilligers, dat geeft hen meteen ook de kans om vragen te stellen.

We noteren voor 2023 geen meldingen of klachten over de werking van de dienstencentra, maar vanuit het dienstencentrum komen er wel meldingsformulieren voor andere diensten.

Het is goed om te weten dat deze bezoekers begaan zijn met wat er leeft, en ook hier staat mobiliteit met rubrieken zoals ‘parkeren’ en ‘openbaar vervoer’ met stip op de eerste plaats. Voor ouderen is dat, net als voor andere leeftijdsgroepen, een belangrijk en actueel topic.

Kinderopvang/speelweken

De gemeente zet de laatste jaren haar beleid rond de ondersteuning van gezinnen verder uit met het Huis van het Kind, de uitbouw van de kinderopvang, buitenschoolse opvang (BKO) en dienst voor onthaalouders. Er wordt gewerkt met heel wat vrijwilligers en de dienst samenleven probeert met alle actoren samen te werken. Dat loopt doorgaans bijzonder goed, maar af en toe gaat er iets mis rond de communicatie en dan heeft dat directe gevolgen. Want ieder wil dat zijn/haar kind in de best mogelijke omstandigheden wordt opgevangen.

Uit een klachtdossier:

“Afgelopen woensdag was het nationale Buitenspeeldag waarbij ook de Sloeber altijd deelneemt aan de activiteiten die hieraan verbonden zijn. Bij de eerder georganiseerde buitenspeeldagen was er ook steeds een spelaanbod in het JOC WIJland zelf waarbij de kinderen die ingeschreven waren in de Sloeber zich dus niet hoefden te verplaatsen. Sinds dit jaar werd de Buitenspeeldag echter in een nieuw jasje gestoken, waarbij er grotere activiteiten werden georganiseerd op 2 andere locaties. De communicatie die hierover gebeurd is was duidelijk onvoldoende. We nemen dit mee naar de toekomst om duidelijker te communiceren over deze dag en de gevolgen hiervan voor de activiteiten in de Sloeber.”

Bijkomend speelt ook het financiële luik, zeker bij de BKO omdat hier gefactureerd wordt voor elke dag opvang. Die meldingen of klachten worden meteen rechtgezet en 1 dossier gaf aanleiding om aan het systeem nog een verbetering toe te brengen.

Maar het is niet alleen factureren, het is vooral het ondersteunen van de taken bij de medewerkers en vrijwilligers om de opvang zo kwalitatief hoog mogelijk te omkaderen en uit te bouwen, dag in dag uit. Een adequate communicatie en zorgvuldigheid zijn sleutelwoorden bij de dienst samenleven. 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.

De manier waarop de dienst samenleven zelf kritisch naar haar eigen werking kijkt, is een voorbeeld voor andere diensten. In alle openheid en transparantie omgaan met knelpunten of fouten en die dan meteen rechtzetten of verbeteren, is waardevol om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

4. Welke verbeterpunten nemen we mee voor alle diensten?

De verbeterpunten voor dit jaarrapport 2023 zijn dezelfde als die van vorig jaar.

Tijdens de bespreking van de meldingen en klachtdossiers 2023 maken we werk van:

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

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

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

Heel wat dossiers behoeven een **doeltreffende samenwerking en een optimale informatie-uitwisseling tussen verschillende gemeentelijke diensten of tussen de gemeente en andere instanties zoals Pidpa, Fiberklaar, ...** dat was in 2023 het vooral een pijnpunt. Heel wat meldingen en klachten gaven aan dat men door de nutsmaatschappijen werd doorverwezen naar de gemeente en vice versa. Maar vooral de nood om vanuit de gemeente toch iets meer slagkracht te kunnen uitoefenen, is voor burgers vaak de laatste strohalm om de gebrekkige opvolging of herstelling aan voet- en fietspaden of het wegdek door nutswerken aan te kaarten. Efficiënte **coördinatie** vermijdt dat burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd en dat dit alles kwalitatief opgevolgd en uitgevoerd wordt.

Degelijke dossieropvolging is ook een aandachtspunt bij de dossiers van 2023. Klachten gaan dan over het feit dat de dienst waaraan ze een interventie vragen geen gevolg geeft aan hun verzoek. Vaak blijkt echter dat het dossier in behandeling is bij de dienst, maar dat de burger hierover niet op de hoogte gebracht werd. Degelijke dossieropvolging kent soms uiteenlopende oorzaken : grote personeelsuitval binnen een bepaalde dienst, een menselijke vergissing of het onvolledig registreren. Ook merken we in enkele dossiers op dat een **minder goede opvolging van een dossier het gevolg is van een gebrekkige interne continuïteit en opvolging binnen de diensten zelf.**

De diensten moeten erover waken dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft, ook bij afwezigheid van een collega. Het nalaten van (tussentijds) te communiceren naar de burger over de

opvolging of een stand van zaken met betrekking tot een dossier gaf in 2023 aanleiding tot een aantal terechte klachten. Doordat de burger niet actief op de hoogte gehouden wordt over zijn/haar dossier blijft die in het ongewisse. In sommige gevallen werd vastgesteld dat de betrokken dienst de melding achter de schermen wel al had opgevolgd of afgesloten. Doordat de **actieve dienstverlening** hierover uitbleef, ontstond het gevoel dat die melding niet werd opgevolgd en dit leidde uiteindelijk tot een klacht.

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

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

5. Eindconclusie

In een lokaal bestuur zijn het zowel de kleine als grote zaken die mensen bezighouden: hoe hou je de gemeentelijke domeinen proper? Hoe kan de groendienst alle straten onkruidvrij houden nu er geen pesticiden meer gebruikt mogen worden? Hoe kan de dienst mobiliteit zorgen voor verkeersveiligheid? Zijn er oplossingen voor het parkeren? Hoe wordt er omgegaan met overlast? Hoe organiseren we de kinderopvang en de buitenschoolse opvang?

Het aantal uitdagingen wordt steeds groter, omdat meer en meer naar een lokaal bestuur wordt gekeken om oplossingen aan te reiken waar het fout loopt zoals bv. bij de werken die door de nutsmaatschappijen worden uitgevoerd. In 2023 waren de meldingen en klachten over werken van Pidpa, Fiberklaar, ... op ons grondgebied schering en inslag. De dienst openbare werken was dan de laatste strohalm om de schade hersteld te krijgen.

In 2023 blijft alles rond mobiliteit de koploper zowel bij de meldingen als bij de klachten. Het gaat dan over wegenwerken, zowel gemeentelijk als bovenlokaal met de N17, de schoolomgevingen, de fietsstraten en ook het openbaar vervoer met de perikelen rond het aanbod van De Lijn sinds de zomer van 2023.

Soms zijn de verwachtingen zo hoog of men eist dat aan de vraag meteen wordt voldaan. In die zin is het belangrijk om de rollen te benoemen en de verwachtingen juist te kaderen. Of er al dan niet iets daadwerkelijk wordt gedaan met wat er gevraagd wordt, moet altijd teruggekoppeld worden. Wanneer dit voldoende transparant en integer gebeurt, dan wordt dit kader duidelijk. Dit is ook van toepassing binnen de vormen van buurtoverleg. Wanneer mensen zich betrokken voelen, komt dit het herstelde vertrouwen ten goede. Belangrijk is dat er ook goed afgebakend wordt over wat er tijdens zo'n overleg besproken wordt. Een duidelijke agenda en afsprakenkader kan hier helpen.

Buurtoverleg betekent wederzijds respect voor de beide kanten, sommige buurtbewoners beschouwen dit overleg als een forum om eisen te stellen, hun rechten te claimen. Dit is een te eenzijdige benadering, zo werkt dat niet. Het gaat altijd om een wisselwerking en in eerste instantie een wisselwerking waarbij wordt gekeken naar wat zowel goed als wat fout loopt. Het is geen zwart/wit benadering, geen spel van winnaars en verliezers, dat geeft geen oplossing voor hoe we met klachten moeten omgaan.

De dienst klachtenbeheer vertrekt niet vanuit een negatieve context, maar vanuit een open dialoog. Het gaat om een dynamiek van complementariteit, niet vanuit concurrentie.

Het gaat om een benadering vanuit wederzijds respect met de wil om tot de oplossing van het probleem te komen, hetzij op individuele basis hetzij op een collectieve basis. Maar steeds met dezelfde spelers: de burgers, de administratie en de politieke component.

Een hartelijke dankjewel aan iedereen om vertrouwen en steun te geven om met meldingen en klachten binnen het lokaal bestuur aan de slag te gaan.

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

6. Wetgevend kader

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

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

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

Art. 303:

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

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

1° in eigen beheer;

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

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

4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

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

1° in eigen beheer;

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

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

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

5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

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

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

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

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

De strategische doelstelling werd als volgt omschreven:

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

Bijlage 1: REGLEMENT KLACHTEN

Artikel 1. Doel

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

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

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

Artikel 2. Definities

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

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

Artikel 3. Doelgroep/toepassingsgebied

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

Artikel 4. Voorwaarden ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is niet ontvankelijk als:

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

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

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

Artikel 5. Procedure klachten

5.1. Indienen van een klacht

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

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

5.2. Registratie

Iedere ingediende klacht wordt door de klachtenbeheerder geregistreerd.

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

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

5.3. Ontvankelijkheid van de klacht – onderzoek naar gegrondheid

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

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

5.4. Beoordeling klacht

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

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

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

5.5. Termijn afhandeling klacht

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

5.6. Interne opvolging en afhandeling klacht

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

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

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

5.7. Rapportering

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

Artikel 6. Opheffingsbepalingen

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

Artikel 7. Goedkeuring en inwerkingtreding

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

Dit reglement wordt bekendgemaakt via de gemeentelijke website.

Bijlage 2: Beoordelingscriteria

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

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

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

A. Wet en regelgeving

1. Overeenstemming met de regelgeving

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

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

2. Specifieke regelgeving

2.1 Gelijkheidsbeginsel

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

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

2.2 Motiveringsplicht

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

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

2.3 Openbaarheid van bestuur

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen.

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

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

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

2.4 Deontologie

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

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

2.5 Interne klachtenbehandeling

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

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

2.6 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

Ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

B. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

1. Rechtszekerheidsbeginsel

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

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

2. Vertrouwensbeginsel

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

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

3. Redelijkheidsbeginsel

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

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

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

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

4. Zorgvuldigheidsbeginsel

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

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

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

5. Zuinigheidsbeginsel

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

6. Fair-playbeginsel

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