

KLACHTENBEHEER

LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS

JAARRAPPORT 2020

Inleiding

Een jaar dat getekend werd door corona. De klachten in 2020 gingen zeker niet allemaal over corona, al kunnen we een deel van de stijging toch wel toeschrijven aan de steeds wijzigende veiligheidsmaatregelen betreffende covid-19.

We starten dit jaaroverzicht met cijfers en duiding van zowel meldingen als klachten, nadien gaan we dieper in op de klachten. Klachten zijn immers een inspiratiebron om verder mee aan de slag te gaan. Hoe we dat doen, kan je lezen in het deel waar we spreken over de verbeterpunten.

Die verbeterpunten gaan een rol spelen wanneer we het kader voor de organisatiebeheersing verder gaan uitwerken de komende periode. Via de uitwerking van het kader van organisatiebeheersing kan ook het jaarrapport meldingen en klachten beter ingebed worden in de organisatie door de knelpunten op microniveau in kaart te brengen. Dit laat een meer gestructureerde aanpak toe dan tot op heden gebeurde.

Als lokaal bestuur is het belangrijk om te luisteren in een open en respectvolle relatie tot de inwoners. De gemeente moet betrokken zijn en oplossingsgericht werken en haar regierol opnemen ten opzichte van instanties die gelinkt worden aan een lokaal bestuur: coördinatie is het sleutelwoord. Maar 2020 kenmerkt zich ook als een jaar met voortdurend voortschrijdend inzicht en het bijsturen van de dienstverlening op vlak van bereikbaarheid en zorgvuldigheid.

Vanuit de dienst klachtenbeheer wil ik iedereen blijven enthousiasmeren om meldingen en klachten professioneel te benaderen om zo voortdurend de dienstverlening te verbeteren.

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



puurs-sint-amands

Fran Wauters

Algemeen Bestuur – Klachtenbeheer

tel 03 203 27 20

klachten@puursam.be

www.puurs-sint-amands.be

Wat is de opdracht van de dienst klachtenbeheer?

Puurs-Sint-Amands is het resultaat van een fusie van twee lokale besturen in 2019, die op hun beurt ook al een integratie gemeente-OCMW achter de rug hebben. In 2020 is de werking van de dienst klachtenbeheer bij de diensten gekend, maar blijft de registratie een aandachtspunt.

Niet alleen de registratie, maar ook het beheer en de flow die achter meldingen en klachten schuilgaat, moet vlotter en beter kunnen. Daarom dat het cruciaal is om te beschikken over een contentmanagementsysteem, een softwaretoepassing, meestal een webapplicatie, die het mogelijk maakt dat mensen eenvoudig, zonder veel technische kennis, documenten en gegevens kunnen plaatsen en beheren : meldingen worden dan systematisch opgenomen.

Dit is een aandachtspunt dat wordt meegegeven aan het team organisatiebeheersing, waar de dienst klachtenbeheer sinds mei 2021 deel van uitmaakt. Zonder inbedding in het kader van de organisatiebeheersing kunnen er geen structurele verbeteringen volgen.

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

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

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

Hoe werkt de dienst klachtenbeheer?

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

De inhoudelijke behandeling van de meldingen en de beantwoording ervan gebeurt decentraal in de diensten zelf. Daarvoor zijn alle diensten aangesloten op het softwaresysteem in "echo".

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

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

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

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

Als een klacht 'onontvankelijk' wordt beoordeeld, dan wordt deze niet behandeld en wordt het dossier meteen afgesloten. Je wordt hier steeds van op de hoogte gebracht. We geven je zoveel mogelijk uitleg of verwijzen je door naar een dienst of instelling waar je wel terecht kan met je probleem (bv. juridische problemen, consumentenproblemen, huisvestingsproblemen...). Gaat het om een melding of een informatievraag dan zal de dienst klachtenbeheer je 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 jouw relaas over een medewerker of dienst van de gemeente of het OCMW van Puurs-Sint-Amunds. De dienst klachtenbeheer vat het verhaal samen en vraagt uitleg aan het diensthoofd van de betrokken dienst. Op basis van het verhaal van de klager, de reactie van de betreffende dienst en eventueel andere informatie (gesprekken met andere betrokken partijen of getuigen, plaatsbezoeken, briefwisseling...) beoordeelt de dienst klachtenbeheer de klacht volgens bepaalde criteria.

Klachten krijgen ook een beoordeling in functie van de gegrondheid en worden getoetst aan criteria zoals wetgeving, de beginselen van behoorlijk bestuur of de dienstverleningsnormen.¹

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

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

Vanuit de beschouwing op microniveau, die gericht is op verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de performante nazorg, is het algemeen en groter kader van organisatiebeheersing een belangrijke meerwaarde. Op die manier wordt het jaarrapport meldingen en klachten opgenomen en kunnen achterliggende processen geëvalueerd en verbeterd worden. Dit leidt ons tot het inzicht dat we weten waar we de dienstverlening kunnen bijschaven, want daar gaat het om: een klantvriendelijke dienstverlening voor iedereen.

¹ Zie bijlage 2 : beoordelingscriteria

Jaaroverzicht meldingen in cijfers

I. Wat is een melding?

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

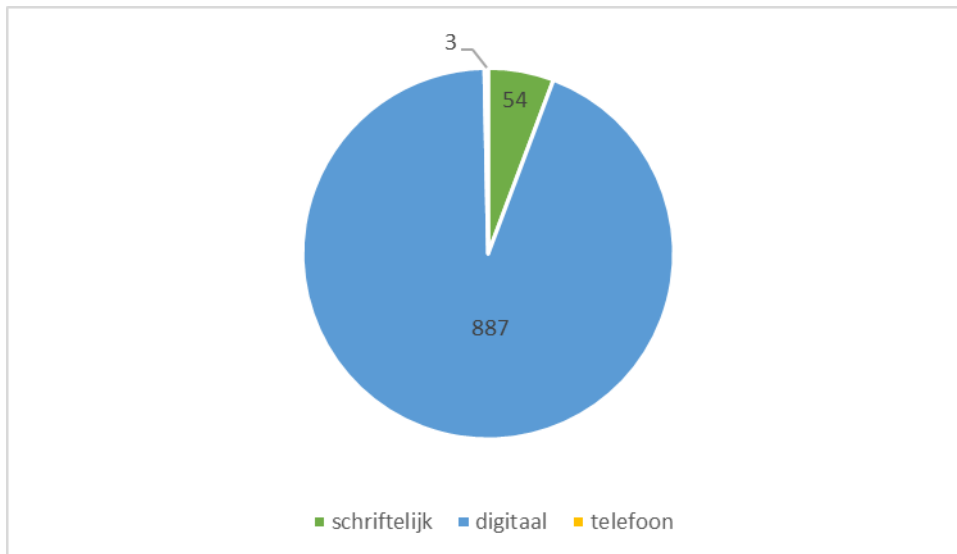
Wat is een melding?

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

Het niet correct inspelen op een melding kan natuurlijk wel leiden tot een klacht van de burger.

II. Statistieken meldingen 2020

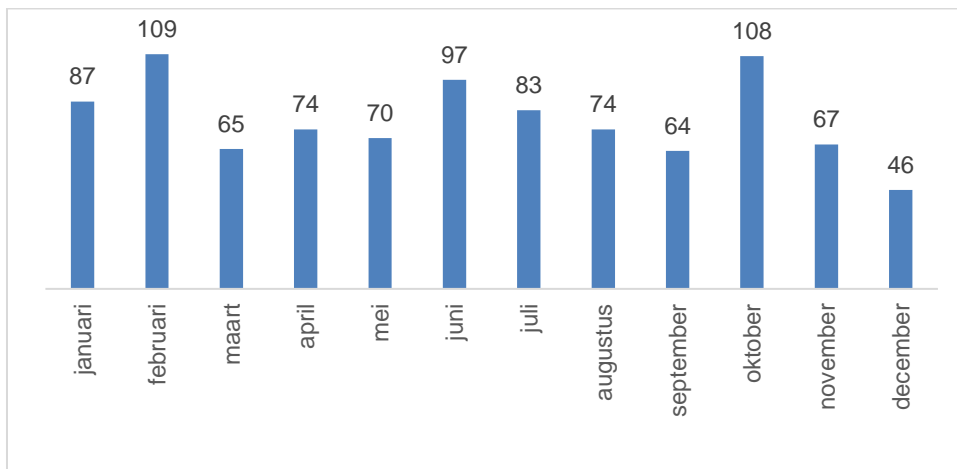
Tabel 1: hoe komen de meldingen binnen?



De gegevens uit de bovenstaande tabel illustreren zeer duidelijk dat het merendeel van de meldingen met name 887 van de 944 ofwel ruim 93% van alle meldingen via digitale weg (mail of webformulier) bij de gemeentelijke of OCMW-diensten terecht komt.

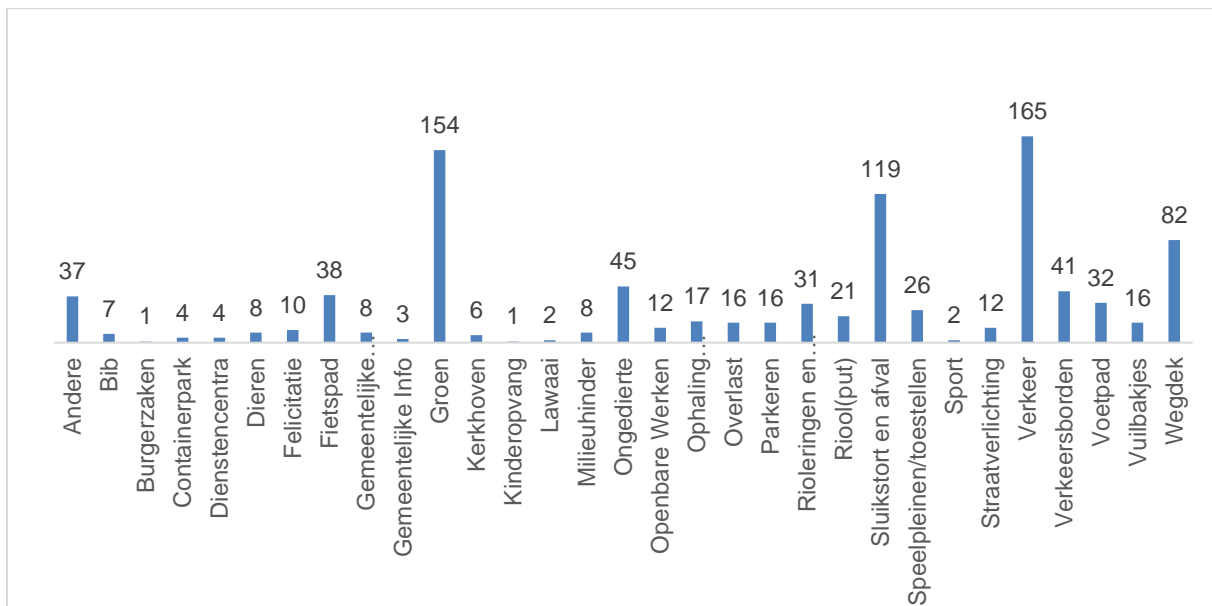
Het gebruik van de meldingskaarten blijft wel noodzakelijk: er werden 54 meldingskaarten ingevuld. Belangrijk is dat we alle kanalen, om een melding door te geven, blijven gebruiken om zo iedereen de kans te geven om een melding door te geven.

Tabel 2: aantal meldingen per maand



In tegenstelling tot 2019 zien we nu min of meer een gelijke verdeling van het aantal meldingen, met een kleine uitschieter voor de maanden februari en oktober, maar zonder een specifieke reden te kennen. Het aantal meldingen is quasi gelijk gebleven : in 2019 waren er dat 931, in 2020 noteren we 944 meldingen.

Tabel 3: indeling volgens rubriek (onderwerp)



Van de 944 meldingen zijn in 2020 volgende rubrieken de koplopers:

- mobiliteit: 181 meldingen waarvan 165 verkeer en 16 parkeren
- groen: 154 meldingen
- sluikstort & afval: 119 meldingen
- wegdek: 82 meldingen

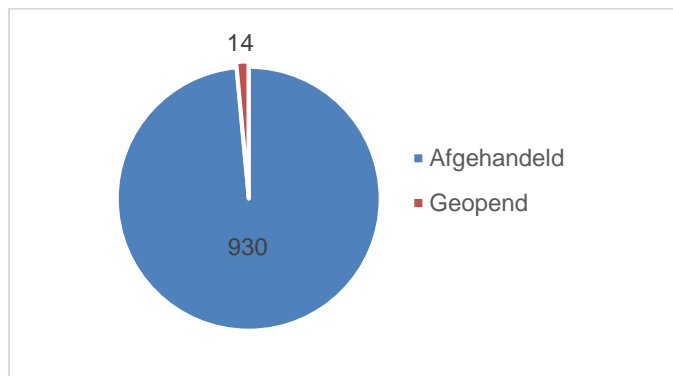
Wanneer we dit ruim kaderen, merken we dat 90% van alle meldingen worden opgenomen door het beleidsdomein ruimte: groenbeheer, technische dienst en mobiliteit op kop.

Opvallende trend bij de meldingen in 2020:

In 2019 ging het nog om 13 meldingen over fietspaden, in 2020 werden er dat 38. Voor de voetpaden noteren we in 2019 zo'n 20 meldingen en in 2020 zijn er dat 32.

Aansluitend hierbij de meldingen over de speeltoestellen of het onderhoud aan de speelpleintjes. De stijging van de meldingen over speelpleinen/toestellen is sterk toegenomen : 26 meldingen t.o.v. 9 vorig jaar.

Tabel 4: indeling volgens afhandeling



In 2019 werden 916 van de 931 meldingen afgehandeld en stonden nog 15 meldingen open, die in de loop van 2020 werden uitgevoerd. In 2020 is dit gelijkaardig : er staan nu nog 14 meldingen op de planning om uit te voeren. Positief is dat men altijd tracht om tegen het einde van het jaar quasi alle meldingen te kunnen finaliseren waardoor men meer dan 95% effectief heeft afgehandeld.

III. Synthese meldingen 2020

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

Het coronajaar vertaalt zich duidelijk ook in bepaalde rubrieken: iedereen ging wandelen of fietsen en dus vallen ‘mankementen’ sneller op bij heel wat wandelaars en fietsers. We krijgen in 2020 een stijging van het aantal meldingen over de voet- en fietspaden en de speeltoestellen of speelpleintjes.

Omdat amper nog iets in de zalen of in georganiseerd verband gebeurde, en al zeker niet gefeest mocht worden, zijn er beduidend minder meldingen inzake cultuur of sport.

Het zorgvuldig registreren en opvolgen maakt dat de meldingen vandaag echt wel hun nut hebben. Niet alleen voor de inwoners die een melding indienen, maar ook voor de diensten zelf zodat zij zicht hebben op de kleine ‘mankementen’ en de bijhorende werkplanning. Bepaalde meldingen worden soms klachten o.a. wanneer de redelijke termijn wordt overschreden.

Cruciaal wordt de inzet op een CMS-systeem zoals we in de inleiding al hebben aangehaald omdat meldingen automatisch worden opgeladen in het softwaresysteem. In afwachting hiervan is het bewaken van het belang van een goede registratie van meldingen is noodzakelijk. Vandaar dat afstemming tussen het beleidsdomein dienstverlening en het beleidsdomein ruimte ook cruciaal blijft voor de registratie en het beheer van de meldingen. Dat sensibilisatie bij de medewerkers loont, getuigt van een klantgerichte aanpak. Het registreren van meldingen draagt immers bij tot een goede dienstverlening. Door op een klantgerichte manier meldingen te behandelen, voorkom je immers klachten.

Jaaroverzicht klachten in cijfers

I. Intake van klachten

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

Wat is een klacht?

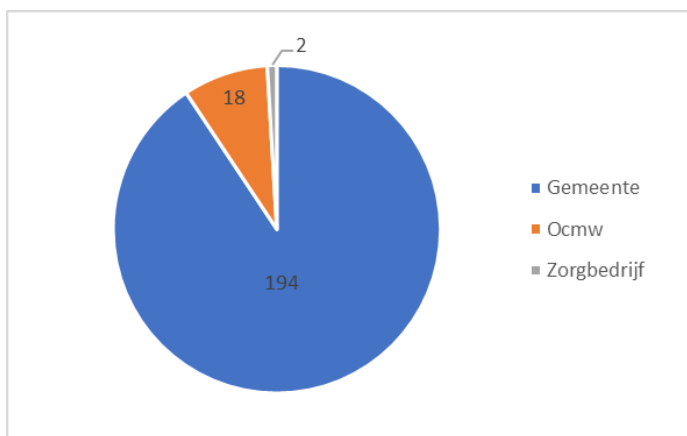
“Een klacht is een manifeste uiting waarbij een burger klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is hier niet neutraal, de burger uit een ongenoegen over de werking van de dienstverlening. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op een foutieve of onwettige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

De bedoeling van de dienst klachtenbeheer is om te bemiddelen om zo tot een oplossing van het probleem te komen. Een klachtdossier begint met jouw relaas over een medewerker of dienst van de gemeente of OCMW van Puurs-Sint-Amands. De dienst klachtenbeheer vat het verhaal samen en vraagt uitleg aan het diensthoofd van de betrokken dienst. Op basis van het verhaal van de klager, de reactie van de betreffende dienst en eventueel andere informatie (gesprekken met andere betrokken partijen of getuigen, plaatsbezoeken, briefwisseling...) beoordeelt de dienst klachtenbeheer de klacht volgens bepaalde criteria. Klachten krijgen ook een beoordeling in functie van de gegrondheid en worden getoetst aan criteria zoals wetgeving, de beginselen van behoorlijk bestuur of de dienstverleningsnormen.

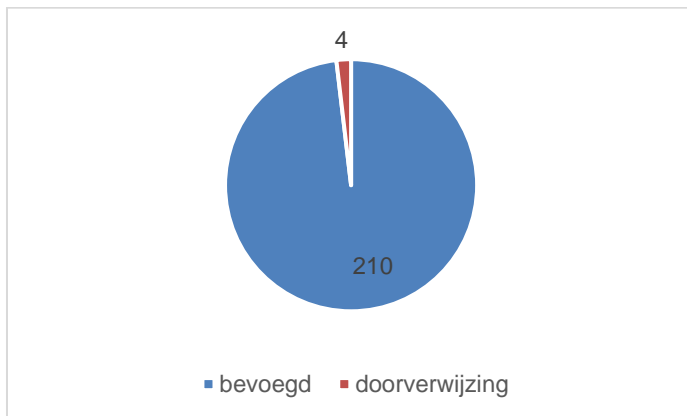
II. Statistieken klachten

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 2020 noteren we 214 klachtdossiers waarvan 194 voor de gemeente, 18 dossiers met betrekking tot het OCMW en 2 dossiers voor het Zorgbedrijf Klein-Brabant.

Tabel 1: overzicht klachtdossiers



Tabel 2: status van de klachtdossiers



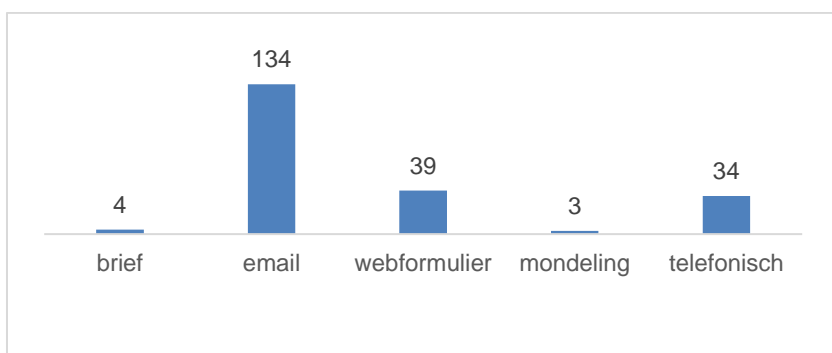
Voor 2020 noteren we 214 dossiers, waarvan 4 dossiers geregistreerd als “doorverwijzing”. Maar ook deze 4 dossiers hebben we vanuit de gemeente finaal opgevolgd omdat de bereikbaarheid van andere instanties/overheden het voorbije jaar niet evident is gebleken.

Buiten deze 4 dossiers zijn er nog dossiers waar de gemeente de regierol heeft opgenomen om mee te pleiten voor een oplossing. We komen hier bij de analyse van de klachten nog op terug, wanneer we spreken over de criteria zoals coördinatie of goede dossieropvolging.

In deze dossiers dient de afhandeling te gebeuren op een ander bestuursniveau of door een andere instantie zoals bv. een nutsmaatschappij. Daarom dat dit soort klachten, telkens in samenspraak met de verzoeker, wordt doorverwezen om de klacht verder ten gronde te kunnen behandelen. Maar zoals gezegd, hebben we dit in 2020 vooral in eindregie gehouden.

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

Tabel 3: hoe komen de klachten binnen?

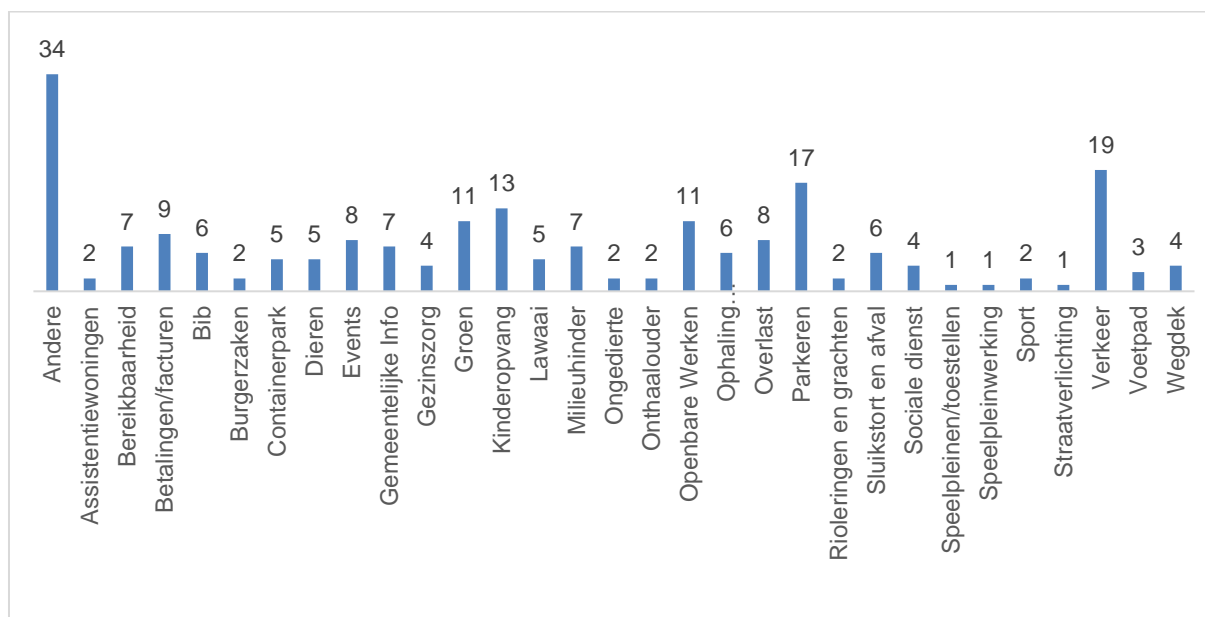


De dienst klachtenbeheer is gelegen in het gemeentehuis. Bij een eenmansdienst kunnen er geen doorlopende openingsuren gegarandeerd worden, daarom wordt er meestal gewerkt met afspraken. De burger bepaalt de wijze waarop hij de dienst klachtenbeheer wenst te contacteren: een persoonlijk bezoek (mondeling),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

In 2020 zijn er 214 klachtdossiers. Het aantal telefonische klachten (34) en het aantal bezoekers (3) die bij een eerste contactname met de dienst klachtenbeheer langskomen, ligt lager dan het aantal digitale/schriftelijke klachten (177). Maar het is wel zo dat op basis van een bepaalde klacht meestal een telefonisch gesprek volgt of een persoonlijke afspraak op de dienst klachtenbeheer. Die persoonlijke gesprekken laten toe om dieper op de klacht in te gaan en om meer nuancering en duiding te geven aan die klacht.

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

Tabel 4: waarover wordt geklaagd?



In 2020 krijgen we een klachtbeeld dat aangeeft waar mensen soms letterlijk van wakker liggen:

- 36 klachten over mobiliteit, meer bepaald ‘verkeer’ en ‘parkeren’.
- 17 dossiers groenbeheer : 11 klachten ‘groen’ en 6 klachten ‘sluikstort en afval’
- 13 klachten ‘hinder en samenlevingsproblemen’ , meer bepaald ‘overlast’ en ‘lawaai’
- 13 dossiers kinderopvang

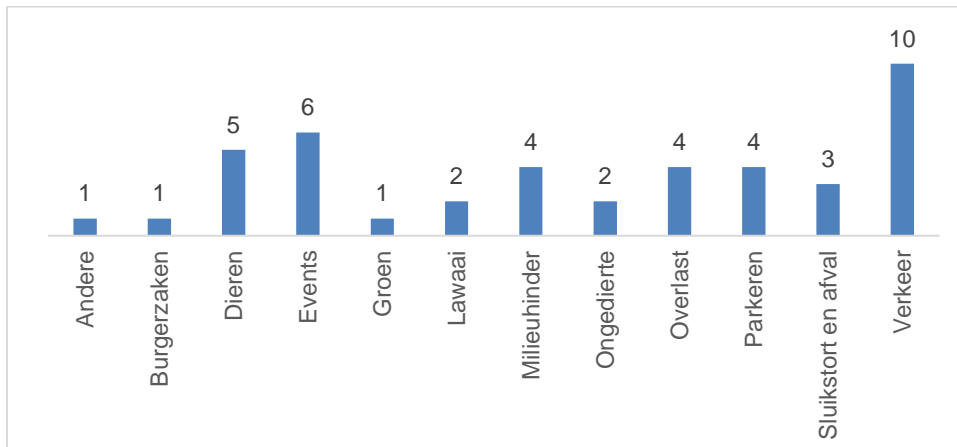
In principe is dit een gelijkaardig klachtbeeld aan dat van 2019, maar voor 2020 noteren we een stijging bij de klachtdossiers in de kinderopvang. Deze stijging is te wijten aan de maatregelen rond corona: de kinderopvang heeft voortdurend moeten bijsturen, vaak last minute, in functie van de op dat moment geldende coronamaatregelen.

In 2020 zijn er ook 34 klachtdossiers opgesteld die te maken hebben met de rubriek “ander” en te maken hebben met aspecten van de dienstverlening: toegankelijkheid en onthaal, maar ook implementatie van de digitale P-bons of de nieuwe huisvuilzakken en uiteraard de coronarichtlijnen.

Hoe meer een bepaalde dienst in contact komt met het publiek, hoe gemakkelijker of hoe vatbaarder men is voor klachten en commentaren.

En hier merken we in 2020, omwille van corona, toch ook een toename in het aantal klachten die gelinkt zijn aan regelgeving en indirect dus ook aan de betrokkenheid van de politiediensten in de opvolging van klachtdossiers. De aard van onderwerpen zoals verkeer, parkeren of overlast/lawaai, is bijna van nature uit gelinkt aan politionele tussenkomsten.

Tabel 5: betrokkenheid politiediensten



In 43 klachtdossiers wordt er vooral samengewerkt met de dienst verkeer of de dienst wijkwerking van de politiezone Klein-Brabant. Het is in 2020 vooral het gegeven van de regelgeving waar in coronatijden naar verwezen werd.

We geven hier nog duiding bij de analyse van de dossiers van 2020.

III. Beoordeling en gegrondheid

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

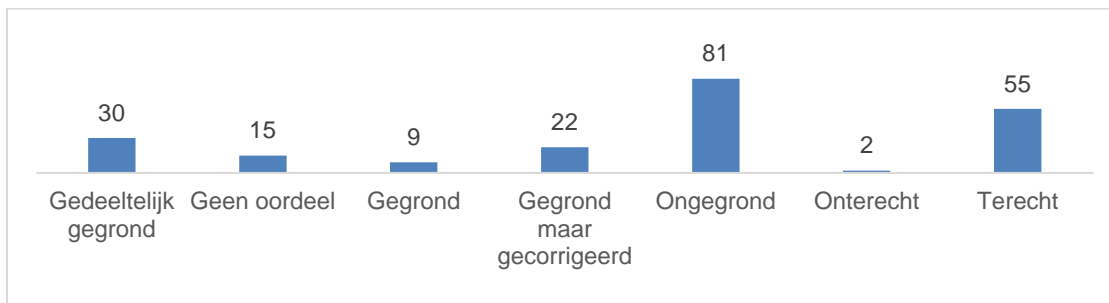
De klachten worden beoordeeld op basis van een van de volgende criteria: wet- en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dienstverleningsnormen en billijkheid. Maar bijkomend wordt op het einde van het onderzoek aan elke klacht ook een oordeel gegeven.

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.

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

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

Tabel 6: gegrondheid



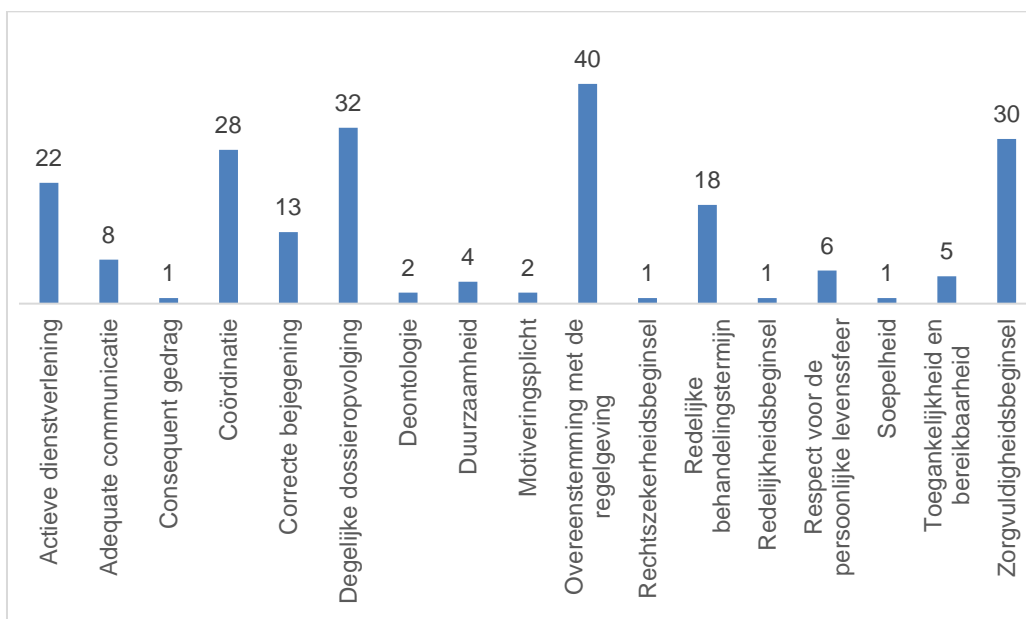
Voor 2020 noteerden we 83 dossiers (39%) als ‘ongegrond’ d.w.z. de klager werd in zijn ongelijk gesteld. Slechts 15 dossiers (7%) kregen geen oordeel omdat het niet echt duidelijk was of omdat bepaalde gegevens niet voldoende werden weerlegd.

De beoordeling “terecht” sluit hierop aan omdat we bepaalde klachten niet zomaar “geen oordeel” willen geven. Dit heeft te maken met het feit dat in het klachtdossier een aantal waardevolle elementen zitten die een meerwaarde hebben om de dienstverlening vooruit te helpen. Concreet gaat het om 55 klachtdossiers die voor deze categorie in aanmerking komen. Veel van terecht klachten hebben ook een meerwaarde voor de verbeterpunten die door de diensten zelf als aandachtspunt worden aangegeven.

Van de 214 klachten zijn er 30 dossiers die een ‘gedeeltelijke gegrondheid’ meekregen. We hebben 9 “gegronde” en 22 klachten die de beoordeling “gegrond en gecorrigeerd” hebben gekregen. In totaal gaat het om bijna 1/3 (28%) van alle dossiers die een graad van gegrondheid kregen.

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

Tabel 7: klachtcriteria



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

- Overeenstemming met de regelgeving: 50 dossiers
- Beginselen van behoorlijk bestuur: 50 dossiers
- Dienstverleningsnormen (*of ombudsnormen*): 114 dossiers

Voor het werkjaar 2020 zijn het vooral dossiers waarbij we spreken over de dienstverleningsnormen, meer dan helft van de dossiers zijn beoordeeld op deze indeling.

Bij de verbeterpunten zullen we vooral aandacht besteden aan de klachten die betrekking hebben op goede dossieropvolging (32 dossiers), maar zeker ook de 28 dossiers inzake coördinatie.

Wat in 2020 ook meer in de kijker staat, zijn de dossiers waarbij het gaat over “overeenstemming met de rechtsregels” die bevat maar liefst 50 klachtdossiers. Hier spreken we vooral over de klachtdossiers rond de toetsing aan de wetgeving (verkeer/milieu/stedenbouw ... maar ook inzake maatregelen rond corona.

IV. Synthese klachten 2020

Het gegeven van corona en de problemen dat dit met zich meebracht, zorgde voor aanmerkelijk meer klachten dan in 2019, toen we zo’n 162 dossiers behandelde. In 2020 noteren we 214 dossiers, een stijging met 52 dossiers.

De klachten in 2020 gingen zeker niet allemaal over corona, al kunnen we een deel van de stijging toch wel toeschrijven aan de voortdurende wijzigingen die werden opgelegd.

De klachten bij de inschrijving voor de kinderopvang tijdens de zomer 2020 zijn hier inherent aan.

De rubrieken “mobiliteit” en “hinder- en samenleving” blijven de koplopers in de klachtdossiers en kennen eenzelfde klachtbeeld als de voorbije jaren. Hier spreken we vooral ook over het aspect wet- en regelgeving.

Ook het werken op afspraak gaf fricties bij burgers en loketmedewerkers : elke wijziging vraagt een aanpassingsperiode. Het is voor niemand een gemakkelijk jaar geweest, vandaar de stijging van het aantal klachten rond correcte bejegening.

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

Als gemeente moet je écht luisteren in een open en respectvolle relatie tot de inwoners.

De gemeente moet betrokken zijn en oplossingsgericht werken en haar regierol opnemen ten opzichte van andere partners die gelinkt worden aan een lokaal bestuur.

Dit gaf aanleiding tot 28 dossiers met het criterium ‘coördinatie’ die vooral gelinkt zijn aan openbare werken en milieu. Dat is meteen ook de reden waarom we in 2020 alle klachtdossiers zelf in handen hebben gehouden en niet zomaar hebben doorverwezen.

We hebben vanuit de dienst klachtenbeheer ook ondervonden dat in coronatijden de bereikbaarheid van andere overheden of externe diensten niet vanzelfsprekend is.

Onze inwoners verwachten van hun lokaal bestuur dat ze vinger aan de pols houdt over de gemaakte afspraken en die afdwingt als het de spuigaten uitloopt. Het criterium “redelijke termijn” is net zoals in 2019 ook nu nog een heikel punt in 18 dossiers van afdeling ruimte.

Anderzijds moet je als overheid de knelpunten die je krijgt via meldingen, klachten of sociale media, ... effectief bespreken ook al is een oplossing niet meteen mogelijk.

We hebben 31 klachten gehad met de rubriek “andere” waarbij ruim de helft terug te leiden is tot de dienstverlening (toegankelijkheid, bereikbaarheid) of klachten die toe te schrijven zijn aan nieuwe producten zoals digitale P-bons, de extra bons of de nieuwe huisvuilzakken.

Daarnaast zijn er dit jaar heel wat klachten waarbij de zorgvuldigheid, de actieve dienstverlening of de goede dossieropvolging een rol speelt. Denk daarom mee met de burger. Geef zelf de informatie die voor hem/haar belangrijk is en waar men zelf niet om zal vragen, omdat de burger niet van het bestaan op de hoogte is.

Dat is bijzonder cruciaal in klachtdossiers waar je spreekt over ‘goede dossieropvolging’ en ‘actieve dienstverlening’. Het is aan de medewerker van het lokaal bestuur om proactief te denken en de burger te wijzen op datgene wat hij/zij nodig heeft om het dossier goed te kunnen afronden. Je moet als dienst uit eigen beweging informatie geven die belangrijk is, zeker als die informatie niet direct toegankelijk is.

Bij klachten wordt ook gekeken naar de gegrondheid van een klacht : van de 214 effectieve klachten zijn er 61 dossiers (28%) die een graad van gegrondheid kregen. De gegrondheid is ook belangrijk om na te gaan waar het fout liep in de dienstverlening en van daaruit starten we de opmaak van de verbeterpunten.

Ondanks het feit dat bepaalde diensten misschien maar 1 of zelfs maar enkele klachten hebben, kunnen die klachten toch belangrijk genoeg zijn om als aandachtspunt of als verbeterpunt voor die dienst op te nemen. Ook in de 55 dossiers met de beoordeling ‘terecht’ zijn er interessante cases die we als verbeterpunt kunnen opnemen.

Er zijn in het verleden immers al studies geweest die hebben aangetoond dat achter één melding of één klacht meer schuilt. Mensen doen vaak soms niet de moeite om hun ontevredenheid of frustratie te bezorgen bij het lokale bestuur. Het is daarom cruciaal dat loketmedewerkers die signalen herkennen en zelf aanklaarten in de vorm van een suggestie, melding of klacht.

2020 kenmerkt zich als een jaar met voortdurend voortschrijdend inzicht en het bijsturen van de dienstverlening. De 214 dossiers die de basis vormen voor dit jaarverslag 2020 zijn een interessante bron voor ons lokaal bestuur om de dienstverlening te verbeteren. Dit doen we door verbeterpunten op te nemen vanuit een bepaalde klacht, maar die als verbeterpunt ook interessant zijn voor andere diensten om mee aan de slag te gaan.

Analyse en verbeterpunten meldingen & klachten 2020

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

Op basis hiervan hebben we verbeterpunten geformuleerd met het doel om de dienstverlening te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van vandaag.

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

In samenspraak met de betrokken diensten hebben we een aantal verbeterpunten geformuleerd op basis van de analyse van de meldingen en klachten die werden behandeld tussen 1 januari en 31 december 2020.

Afdeling ruimte - leefomgeving

Onze leefomgeving heeft verschillende facetten maar zijn onderling wel verbonden : de omgeving waarin je woont, zowel met private als openbare straten en domeinen, en de daarbij horende dienstverlening bepalen de kwaliteit. Het aspect toegankelijkheid speelt daarin ook een cruciale rol. Als dat evenwicht verstoord wordt, is het lokaal bestuur een eerste aanspreekpunt.

In 2020 zijn de meeste klachten en meldingen dan ook direct gelinkt aan de onmiddellijke leefomgeving en dus is het niet verwonderlijk dat de dienst groenbeheer en de dienst mobiliteit hier de meeste dossiers hebben gekregen.

De top 3 van de klachten is voor de afdeling ruimte en leefomgeving. Maar dit wijst niet meteen op een slechte dienstverlening, heel wat klachten waren niet terecht of ongegrond. Wanneer we de analyse maken, focussen we ons op de dossiers die wel terecht of gegrond zijn, want deze dossiers zijn nuttig zijn om onze dienstverlening of een bepaalde werkwijze bij te sturen.

Groenbeheer

De meeste meldingen (154) en klachten (11) gaan in 2020 over het groenbeheer. Sinds een paar jaren werken we met een milieuvriendelijke onkruidbeheersing en dit vraagt dit veel meer tijd en inspanningen, zeker omdat het groenareaal van jaar tot jaar in omvang toeneemt. Ook het maaibeheer zorgde voor nog wat opmerkingen, maar dit werd structureel opgenomen in 2020 en was vooral een kwestie van een tekort aan communicatie over de realisatie van duurzame projecten.

Mensen werken in 2020 vaker van thuis uit en storen zich aan allerlei vormen van overlast die ze in hun onmiddellijke omgeving opmerken. Het zijn dan vooral ook de meldingen rond sluikestort waar de dienst groenbeheer in 2020 de handen meer dan vol had.

Zwerfvuil en sluikestort zijn goed voor zo'n 119 meldingen en 6 klachten : het gaat over overvolle vuilnisbakjes, sluikestort en vuil in de straat, ... Bekommernissen van ieder van ons.

Maar hier doet de gemeente ook een oproep aan haar inwoners: hou de stoep en de straatgoten mee rein en huisvuil hoort niet thuis in openbare vuilbakjes.

Vaak wordt er gevraagd naar het plaatsen van camera's. Het gaat niet alleen om ANPR-camera's om de snelheid te meten, maar meer en meer klinkt de roep naar het inzetten van camera's om overtredingen van het politiereglement te registreren, vooral als het gaat over sluikestorten.

Uit een klachtdossier :

"Sluikstorten aan mijn appartement Ik woon hier van 2003 Maar de laatste 10j vind ik het zo erg dat mensen lui worden En niet onze gemeentelijke regels volgen Als ik dit alles niet zou zien, maar het gebeurd onder mijn ogen en is heel frustrerend . Mijn vraag is of er geen camera kan gehangen worden Sommige mensen zetten ook hun vuilzak of pmd zak buiten wanneer ze goesting hebben"

Maar preventie via controle is geen zaligmakend gegeven. Een lokaal bestuur moet meer inzetten op preventief optreden en sensibilisatie en dat doe je niet alleen door meer camera's te gaan plaatsen. Afval dat wordt achtergelaten in domeinen of achteloos wordt weggesmeten in de berm, kun je niet bestrijden met camera's, dat vraagt een andere aanpak. Camera's kunnen hooguit afschrikken.

In coronatijden iedereen wil wandelen en fietsen in een propere omgeving. Doordat er bijzonder veel energie in het opruimen wordt gestoken, loopt het dagelijkse groenonderhoud vertraging op, wat dan weer aanleiding geeft tot meer meldingen en klachten waarbij de redelijke termijn in het gedrang komt.

Uit een meldingsdossier :

"We weten niet tot we ons moeten richten om een aandachtspunt van de vuilbakken op de kaai in Sint-Amands te melden. In de onmiddellijke omgeving bevinden er zich 5 vuilbakken, deze waren vandaag om 08h00, allemaal overvol. In bijlage vindt u foto's van 3 van de 5 vuilbakken die een duidelijk beeld geven van de situatie. Wij hebben zicht op de omgeving van het graf van Emile Verhaeren en weten dat de vuilbakken 2x week worden geleidigd."

Hoe minder tijd de dienst groenbeheer moet besteden aan het opkuisen van zwerfvuil en sluikestort, hoe meer tijd vrij blijft voor de reguliere werking van het groenonderhoud of om het systematisch ledigen van vuilbakjes te garanderen. Dit werd voor een deel ondervangen door het uitrollen van de acties van straatpeters en straatmeters. Er staan al 434 vuilbakjes en er worden permanent 2 voltijdse medewerkers ingezet en bijkomend ook ruim 2600 werkuren door Natuurwerk ... maar jammer genoeg volstaat dit ook nog niet.

Sensibiliseren rond zwerfvuil en sluikestort blijft noodzakelijk omdat iedereen baat heeft bij een propere leefomgeving. Inwoners geven ook aan dat ze dit een prioriteit vinden. We hopen dan ook dat iedereen hier ook naar handelt.

Mobiliteit

Voor 2020 noteren we 181 meldingen en 36 klachten over verkeer en parkeren, en dus meteen weer de koploper bij de meldingen en klachten in 2020. Meestal gaat het over te snel en te druk autoverkeer, al dan niet vermeend sluipverkeer, parkeermogelijkheden, weginrichting en hinderlijke innames van openbaar domein. Maar opvallend veel meer dossiers waar het aspect regelgeving aan te pas is gekomen.

In een coronajaar waar iedereen massaal ging wandelen en fietsen, werd de roep naar zones 30, of de uitbreiding van bestaande zones 30, alsmear groter. Als je fietsers en auto's niet kunt scheiden, is het logisch dat de snelheid naar beneden wordt gehaald. Hoe lager de snelheid, hoe breder het gezichtsveld van de bestuurder en hoe korter de stopafstand.

Maar meer zones 30 zonder handhaving blijft moeilijk. Klagers begrijpen dan ook niet dat de politiezone onmogelijk elke dag iemand kan inzetten om te controleren.

Het gaat ook om aangepast fietsgedrag op een fietspad, je kan geen 25km/u aanhouden op een smaller gedeelte. Weeromstandigheden, zoals sneeuw of ijsel, vragen ook om aangepast rijgedrag, ook van fietsers. En de vraag naar meer hoffelijk rijgedrag van zowel autobestuurders als fietsers, blijkt ook uit onderstaande voorbeelden :

Uit een klachtdossier :

“Ik heb van jullie een dikke maand geleden onderstaande mail gekregen, ondertussen enige tijd later constateer ik dat er ipv vooruitgang achteruitgang werd geboekt met het respecteren van het fietspad! Blijkbaar wordt er wel gecontroleerd op snelheid van de wagens in de Larendries, maar het gebruik van het fietspad in Klein Brabant is niet van toepassing, wat mij toch ernstige vragen oproept! Het ergste van dit alles is dat zij goed weten dat er een fietspad aanwezig is maar het is toch zo plezant om in het midden van de rijbaan te rijden en zo nodig de automobilisten nog wat vulgaire tekens toe te sturen! Hier gaan ongelukken van komen want ik tolereer dit gedrag niet langer! Graag snel en kordaat optreden van de politie gewenst zeker op zaterdag en zondag is dit zeer frustrerend!”

Uit een klachtdossier :

“De laatste maanden is de verkeersdrukke sterk toegenomen in de Eikerlandstraat. We stellen vooral vast dat de verkeersdrukke enorm toeneemt van sluipverkeer A12/N16. Enkele weken geleden werden we huid vol gescholden door een aantal autobestuurders omdat deze even moesten wachten wegens een levering met een vrachtwagen op onze oprit. Ze vonden het een schande dat er file werd gecreëerd in hun sluipweg. Het scheelde niet veel of deze bestuurders werden agressief. De vrachtwagen heeft hier geen 10 minuten gestaan. De chauffeur van de vrachtwagen had dit nog nooit meegemaakt. Niemand houdt zich nog aan de snelheidsbeperking van 50 km per uur. De kinderen die met de fiets in de straat naar school rijden worden bijna van de straat geduwd door de auto's. Vanochtend reed ik met de fiets van mijn oprit (met zeer veel verlichting) en toen ik de straat overstak kwam de middelvinger omhoog van een autobestuurder en de volgende auto begon al te toeteren..”

Regelgeving en boetes

Vingerwijzen lijkt wel de nieuwe hype in 2020. De ijver waarmee we in 2020 op vinkenslag liggen om iemand te betrappen op het overtreden van de regels is merkwaardig te noemen. Vooral als je weet dat wij in België kampioen zijn in het omzeilen van wetten en regeltjes. Kritiek mag er zijn, maar naar verhouding en niet buiten proportie. Dit fenomeen noemen ze ook wel het 'wegprojecteren': wie zich onzeker of gewoon ambetant voelt en moeilijk met tegenslagen (of een coronacrisis) kan omgaan, gaat dat wegprojecteren op anderen.

Dan wordt heel zichtbaar bij de betwisting van boetes : *“ik krijg een boete terwijl mijn burens ook de hele dag in overtreding staan.”* Als lokaal bestuur is het dan om de regelgeving uit te leggen en informatie te geven hoe men bezwaar kan indienen voor een GAS boete of proces-verbaal.

Voor heel wat meldingen en klachten - meestal ongegrond - over verkeer of parkeren, is de medewerking van de politiediensten noodzakelijk. Zij zijn immers de enigen die verkeers- en parkeerovertradingen kunnen vaststellen. En zij kunnen nagaan of een afgeleverde vergunning correct wordt nageleefd.

Parkeren

In het voorjaar werd het parkeerbedrijf APCOA aangesteld voor het beheer en de controle in de betalende en blauwe parkeerzones. De opstart viel samen met de eerste lockdown waardoor het afstemmen uitbleef. Dit heeft in de eerste weken voor heel wat betwistingen gezorgd: zowel voor de retributies voor het niet of foutief leggen van de parkeerschijven als voor bewonerskaarten. De dienst mobiliteit is dan samen met APCOA letterlijk straat per straat de situatie in kaart gaan brengen waardoor de betwistingen werden uitgeklaard of opgelost.

Een ander punt is dat heel wat meldingen aangeven dat er een gebrek is aan parkeerruimte voor de bewoners van de centrumstraten. Dit zal met de geplande bouwprojecten nog nijpender worden. Anderzijds is het wel de bedoeling dat winkelstraten voldoende parkeercapaciteit hebben voor de klanten van deze handelszaken en dat een centrum geen bewonersparking wordt. Je kan geen private parkeerplaats op het openbaar domein claimen.

Coördinatie

Hier geven we net zoals in 2019 aan dat de link met leefomgeving cruciaal is : wat is de impact op het verkeer met al die nieuwbouw. Vaak is er al een chronisch probleem met de verkeersdoorstroming, dus als er een extra volume aan auto's bijkomt dan wordt het probleem nog groter en dan spreken we nog niet over de veiligheid van de zwakke weggebruikers. Architecten of bouwpromotoren nemen dit niet mee in hun plannen.

Via de werking van de multidisciplinaire samengestelde verkeerscel worden meldingen op een gestructureerde wijze opgevolgd, maar je kan onmogelijk voor iedereen goed doen en bepaalde knelpunten inzake verkeer kun je onmogelijk direct opgelost krijgen omdat de impact van mobiliteit vaak het lokale niveau overstijgt of zware budgettaire implicaties heeft.

Samenwerking én vooral ook overleg met de verkeersdienst en de wijkwerking van PZ-Klein-Brabant en de eigen gemeentelijke technische dienst, blijven cruciaal om de afstemming tussen planning en uitvoering te bewaken. Mobiliteit is een thema dat niet alleen over alle diensten van de afdeling ruimte heen gaat, maar zelfs ook over het eigen grondgebied heen.

Voor sluipverkeer en bovenlokale thema's zoals het uitwerken van mobipunten is samenwerking met buurgemeenten cruciaal. Lokaal en bovenlokaal overleg zijn voor mobiliteit belangrijk in het zoeken naar structurele oplossingen.

Openbare werken

In 2019 ging het nog om 13 meldingen over fietspaden, in 2020 werden er dat 38. Voor de voetpaden noteren we in 2019 zo'n 20 meldingen en in 2020 zijn er dat 32. De toename is vooral gelinkt aan de coronamaatregelen, want we gingen met z'n allen te voet of per fiets op verkenning in onze eigen gemeente. Aansluitend hierbij de meldingen over de speeltoestellen en/of het onderhoud aan de speelpleintjes dat op de werkplanning kwam van zowel de technische dienst als de dienst groenbeheer: 26 meldingen t.o.v. 9 vorig jaar

Hoewel door voetgangers en fietsers vaak wordt gewezen naar de conflictsituaties met auto's, gaan de meldingen vooral over putjes, verzakkingen, paaltjes of zelfs andere fietsers of voetgangers die door hun gedrag aanleiding geven tot valpartijen of hinderlijke situaties.

Elke gemeente wil veiliger en aantrekkelijker zijn voor voetgangers en fietsers, maar dat doe je niet door zomaar verkeersborden te plaatsen. Je moet de hele omgeving in kaart brengen en rekening houden dat niemand verkeersremmers wil, maar wel de snelheid naar omlaag wil. Dat kan ook niet zonder dat handhaving hierop is afgesteld.

Werken aan de weg, fietspad, voetpad, riolering, ... zonder hinder lukt dat niet. De gemeente heeft dan meestal de taak van coördinator, maar alles van minuut tot minuut opvolgen en perfect in goede banen leiden, is niet realistisch. Wat wel moet, is voldoende communiceren. Klantvriendelijkheid moet centraal staan, ook bij aannemers van openbare werken, maar vooral aandacht voor een degelijke en tijdige informatie van de buurtbewoners.

In 2020 zijn er meer dan 28 dossiers waar die coördinatie centraal staat en waarbij het opnemen van de regierol vanuit het lokaal bestuur echt wel noodzakelijk is gebleken om tot de oplossing te komen.

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

Het gaat dus niet om private consumentendossiers, wel om dossiers die een impact hebben op de directe leefomgeving van verschillende burens en waarbij sprake is van geluidshinder door werven of hinder van werfverkeer.

Uit een klachtdossier over een bouwwerf in woongebied:

“Met alle inspanningen zijn ze vandaag terug gestart om 6 uur heb er een opmerking over gegeven en ze hebben nog meer lawaai gemaakt. Als het niet anders kan...parkeerplaatsen worden ingenomen en zijn onveilig voor de voetgangers, er word geen sociale afstand gehouden, er worden niet voldoende veiligheidsmiddelen gebruik, zaagtafel heeft geen beschermkap,...en zo kunnen we door gaan. Hoe nu verder?”

Een gelijkaardig klachtdossier gaf als oplossing :

“We hebben gevraagd aan de politie (PZ Klein-Brabant) om ter plaatse te gaan om de situatie grondig te bekijken en om op te treden als er overtredingen gebeuren. We leggen aannemers steeds bepaalde voorwaarden op (onder andere geen werfverkeer bij het begin en einde van een schooldag), maar deze worden niet altijd even strikt opgevolgd. We bekijken begin volgende week samen met de dienst openbare werken en mobiliteit hoe we de situatie ter plaatse duidelijker en veiliger kunnen maken en we zullen de aannemer hier zeker over aanspreken.”

Het is bijzonder jammer dat aannemers lak hebben aan regelgeving en pas gehoor geven wanneer ze ofwel door de politie of door de gemeentelijke diensten op de vingers worden getikt.

Ander knelpunt bij openbare werken was de redelijke termijn, heel wat meldingen en klachten gingen over het uitblijven van een herstelling of oplossing voor een dossier waar ook andere instanties betrokken zijn.

Uit een antwoord op een klachtdossier:

Het afgelopen jaar werden er door de nutsmaatschappijen (vooral Pidpa en Fluvius) in de Veurtstraat en St-Jozefstraat werken uitgevoerd in voorbereiding op de geplande weg- en rioleringswerken. Hierdoor werd het oude fietspad grotendeels opgebroken en tijdelijk in asfalt en deels in klinkers hersteld. Na klachten in het voorjaar heeft de aannemer enkele zones bijgewerkt waardoor dit fietspad terug beter bruikbaar was. We willen er op wijzen dat het hier gaat om een tijdelijke situatie, waarbij we ons er bewust van zijn dat het fietspad er niet ideaal bijligt.

De reden voor de herstelling in asfalt is dat er ook nu nog regelmatig puntopeningen moeten worden gemaakt om woningen op de nieuwe netten van de nutsmaatschappijen aan te sluiten. Deze werken kunnen de komende dagen ook nog hinder geven, maar worden zo snel mogelijk in orde gezet. Deze definitieve heraanleg heeft vertraging opgelopen, maar wordt gestart in de loop van 2021. Ook deze werken zullen met hinder en omleidingen gepaard gaan.”

Verbeterpunt:

Vanuit de technische dienst wordt samen met de dienst mobiliteit verder werk gemaakt om zowel voor aannemers als voor nutsmaatschappijen striktere regels op te leggen o.a. voor inname openbaar domein, omleidingen, werkuren en leveringen groot bouw materiaal als naar herstelling van de voet- en fietspaden of schade aan de openbare weg.

Goede afspraken geven minder meldingen en klachten wanneer een lokaal bestuur consequent vinger aan de pols houdt, al dan niet door handhaving (nachtlawaai, verkeersveiligheid, ...) via politie, dan biedt dit een houvast voor iedereen.

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

Dat is meteen ook de reden waarom we in 2020 alle klachtdossiers zelf in handen hebben gehouden en niet zomaar hebben doorverwezen. We hebben immers zelf ondervonden dat in deze coronatijden de bereikbaarheid van andere overheden of instanties niet vanzelfsprekend is.

Milieu

Het voorjaar 2020 kenmerkt zich als de ‘grote schoonmaak’, want niemand kan ook maar ergens naartoe, behalve naar het recyclagepark, niet verwonderlijk dat de toegenomen drukte tot klachten leidde. De toegankelijkheid en bereikbaarheid van het recyclagepark Lichterveld stonden ter discussie: er werden minder bezoekers tegelijkertijd toegelaten wegens corona en bovendien wou iedereen nog altijd tegen openingstijd komen in plaats van te kiezen voor de minder drukke momenten.

Uit een klachtdossier:

“Er staan al weken lange files tot in de Lichterstraat. Onze chauffeurs die komen 's middags laden en lossen in ons depot moeten ofwel aanschuiven in de file wat hen heel veel tijd kost ofwel spookrijden voorbij de file in de lichterveld wat een zeer gevaarlijke situatie is. Alcon heeft daar ook zijn parking en als om 14.00 de shift heb je veel verkeer in de andere richting en vermoedelijk zal de shift van 14.00 ook die problemen ondervinden. Ook voor onze leveranciers die komen leveren bemoeilijkt dit de toegang. een van onze externe transporteurs die met een grote oplegger rijdt heeft in het voorbij steken al eens een spiegel geraakt van een persoon die aan het aanschuiven was. We zijn hier al jaren gevestigd maar de rij is de laatste weken nog nooit zo erg geweest. Ik hoop dat jullie hier iets aan kunnen doen?”

Wanneer Alcon dan ook nog een werf opstart, wordt een meer structurele oplossing noodzakelijk. Uit het antwoord van de technische dienst:

“Intussen heb je allicht zelf kunnen zien dat de zijstrook in orde werd gemaakt om de aanschuivende bezoekers van het containerpark meer ruimte te geven. De gele lijnen op de rijbaan geven dit duidelijk aan : op die manier loopt het vlotter en is jullie bedrijf ook beter bereikbaar.”

In 2020 noteren we ook heel wat meldingen en klachten die gaan over de kwaliteit en het formaat van de nieuwe huisvuilzakken. Het achterlaten van afval zorgde voor ergernissen, vooral op warme dagen wanneer dit geurhinder geeft of ongedierte aantrekt. Iedereen wil een omgeving die proper is en daar hoort afval en ongedierte niet bij.

Je kan als gemeente wel de regierol opnemen maar uiteindelijk is het aan iedere inwoner of eigenaar van een pand om de gemaakte afspraken degelijk op te volgen.

De verantwoordelijkheid afschuiven enkel op de gemeente is wel heel kort door de bocht.

Al kunnen we wel stellen dat hier vaak ook andere, vaak sociale, maatschappelijke problemen opduiken en dan is het kwestie van samen met verschillende diensten en PZ Klein-Brabant samen te zitten voor een plan van aanpak. In 2020 waren er ook een aantal incidenten met loslopende dieren en ook hier werd samengewerkt met de politiediensten om tot een oplossing te komen.

Een cruciaal gegeven blijft dat mensen overlast (lawaai, rookhinder, sluikestort, ...) zo snel mogelijk signaleren, zodat er kort op de bal kan worden gespeeld en de vaststellingen op het moment van de feiten kunnen gebeuren.

Er werden bij de milieudienst 33 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, sluikestorten). Klachten en ambtshalve vaststellingen leidden tot het openen van 52 nieuwe hinderdossiers (excl. politiedossiers), waaronder 29 m.b.t. Vlarem.

Er werd door de milieudienst 48 x een toezichthandeling wegens klachten of hinder gesteld (plaatsbezoek, raadgeving, aanmaning, proces-verbaal en/of staalname), waarvan 21 x op klacht. Er werd door de lokale toezichthouders 6 x proces-verbaal opgesteld in het kader van een VLAREM-overtreding (5 aanvankelijke PV's). Voor systematisch proactief toezicht was er geen tijd over. Eind 2020 konden 10 dossiers gesloten worden, en restten er nog 335 dossiers in behandeling (waarvan 194 m.b.t. Vlarem).

Het belang van een goede handhaving blijft belangrijk in de aanpak van meldingen en klachten. Zeker wanneer we spreken over de diensten milieu en ruimtelijke ordening. Hoe we die handhaving verder uitwerken, met het oog op communicatie en coördinatie tussen verschillende diensten, ook met politie, werd nog niet opgenomen, maar wordt momenteel wel door de afdeling ruimte in kaart gebracht.

Afdeling dienstverlening

Dienstverlening zet de laatste tijd, zeker door toedoen van corona, meer en meer in op digitalisering. Op deze manier verhogen wij de bereikbaarheid naar 24/7. Anderzijds komt er zo ook meer tijd vrij bij onze medewerkers die ondersteuning kunnen bieden aan burgers die wél nood hebben aan extra ondersteuning en begeleiding.

De frontoffice voorziet in opvang, dispatching en aflevering van een aantal eenvoudige producten, de midoffice behandelt de meer complexe producten terwijl de backoffice projecten uitwerkt en expertisekennis m.b.t. producten en diensten uitbouwt. Het in praktijk brengen van dit dienstverleningsconcept is een hele oefening en vraagt constante bijsturing.

Er was al een evolutie bezig naar een klantgerichte en toegankelijke organisatie. In 2019 met de fusie werden een aantal noodzakelijke stappen versneld, dat zette zich ook in 2020 voort. Deze snelle stappen gaven aanleiding tot meldingen en klachten over toegankelijkheid en bereikbaarheid.

In 2020 werden ook een aantal nieuwe (digitale) producten gelanceerd waarbij bijsturing noodzakelijk was. Het werken op afspraak met aangepaste openingsuren of het beperken van het aantal bezoekers op het recyclagepark Lichterveld zijn hier voorbeelden van.

Maar ook de toepassing van de coronamaatregelen op de werking van de dienstverlening had een impact. De voortdurende bijsturing bleef al een keer haperen en dan zijn werkpunten onvermijdelijk.

Correcte bejegening

De eerste lockdown stond nog in het teken van solidaire zorg voor mekaar, dat is gaandeweg meer vervlakt doorheen de 2^{de} helft van 2020. Mensen slingeren elkaar van alles naar het hoofd en op sociale media gaat het er alsmar ruiger en brutaler aan toe ... ook onze gemeente ontsnapte er niet aan. Mensen zijn van redelijk kritisch tot onredelijk boos ... het draagvlak voor de redelijkheid is soms ver te zoeken. Dat vertaalde zich in de toename van het aantal klachten rond correcte bejegening, zowel bij het onthaal als diensten die een loketwerking hebben.

Tendens in 2020 is dat er steeds minder begrip en mildheid is, al willen we hier meteen ook stellen dat de meeste mensen wel deugen en soms kregen we ook felicitaties van een dankbare burger.

Het komt er op aan om creatief om te gaan met dat ongenoegen. De onrust die veel mensen voelen, mag je niet negeren. De oorzaak ligt vaak in de onzekerheid van deze gezondheids crisis: mensen weten met zichzelf geen weg en uiten dat door zich hulpeloos te voelen en anderen door zich verbaal agressief te gedragen, of in een lichtere vorm waarin mensen zich gaan ergeren aan zaken die ze voorheen niet zouden hebben opgemerkt.

Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Tijdens het voorjaar van 2020 werden we voor blok gezet door het coronavirus : de hele maatschappij verlamde en tegelijkertijd was de behoefte naar informatie bijzonder groot.

Het team dienstverlening startte met de telefonische coronalijn en heel wat vragen werden in een aparte corona FAQ op de website opgenomen. Doel was om duidelijke informatie ter beschikking te stellen zowel voor de onthaalmedewerkers als voor de inwoners.

Er werd snel geschakeld naar het werken op afspraak, wat vooral voor het loket burgerzaken en de dienst ruimtelijke ordening en sociale dienst nuttig bleek: er werd voldoende tijd uitgetrokken zodat mensen niet nodeloos moesten wachten op hun beurt.

Het werken op afspraak voor de loketdiensten binnen de hele organisatie was al gepland, maar werd versneld ingevoerd. Maar een afspraak moeten maken, werkt ook drempelverhogend voor sommige van onze burgers. Het is belangrijk dat een lokaal bestuur nog altijd de mogelijkheid kan bieden om binnen te lopen zonder afspraak. Daarom werd er gekozen om het algemeen onthaal snel terug open te stellen zonder afspraak. Zij staan klaar om deze burger verder te begeleiden in de dienstverlening van het lokaal bestuur.

Toegankelijkheid toets je af aan de 6 B's : betreedbaar, bereikbaar, bruikbaar, beschikbaar, begrijpelijk en bekend. Kan iedereen binnen? Kan iedereen er geraken? Begrijpt iedereen alle informatie? ... Er zijn heel wat schakels te doorlopen om de kwaliteit van de dienstverlening op punt te stellen. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn, maar ook de openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.

Aandachtspunt: Uiteraard moeten wij ook aandacht hebben voor mensen die minder digitaal vaardig zijn, wanneer we meer en meer vragen om online alles te regelen. Het is algemeen geweten dat 1/3de van de bevolking over zwakke digitale vaardigheden beschikt. Iedereen heeft recht op een goede en bereikbare dienstverlening. Deze visie vind je ook terug in het dienstverleningsconcept.

We willen een 24/7 multikanale dienstverlening aanbieden, waarbij de klant zelf een keuze kan maken of hij digitaal, telefonisch of fysiek van onze dienstverlening wil gebruik maken. We plaatsen digitalisering voorop, maar willen ook offline onze burgers en andere belanghebbende verder helpen en verliezen deze niet uit het oog. Over de kanalen heen proberen we iedereen op een consistente manier onze diensten aan te bieden. De keuze van het kanaal ligt bij de burger.

Bij de invoering van nieuwe digitale initiatieven (digitale P-bons, extra bons, ...) of werkwijzen zijn er altijd kinderziektes, die aanleiding geven tot meldingen en klachten: niet alleen van de inwoners, maar ook van onze eigen diensten en handelaars.

Uit een de bespreking van een klachtdossier :

"...dat men met de extrabon niet bij jullie in de zaak kon betalen terwijl jullie wel op de lijst van deelnemers staan. Ik weet niet wat er fout gelopen is, maar jullie hebben alle nodige informatie ontvangen om de installatie op een smartphone in orde te brengen. Het is dan wel spijtig dat dit nu niet lukt."

Want ook bij die groep zijn niet alle handelaars even snel mee met de digitale toepassing en is opvolging noodzakelijk. Als lokaal bestuur kunnen we meewerken aan deze digitalisering. Dit gebeurt door de onthaalmedewerkers die burgers begeleiden, de doelgroepmedewerkers die initiatieven plannen rond digitalisering, laptops die beschikbaar zijn gesteld voor kansengroepen, ...

Maatwerk is dan ook meer en meer nodig.

Telefonie

De meldingen die we begin 2020 kregen, gingen grotendeels over de bereikbaarheid van de mindermobielen centrale : een nieuw telefoonnummer en uitbreiding naar grondgebied Klein-Brabant ... zowel voor de klanten als de medewerkers was dit een stressvolle start.

De telefonische bereikbaarheid van de gemeentelijke diensten moet optimaal zijn. In 2020 kwamen hier nog knelpunten naar boven die aanleiding gaven tot gegronde klachten:

Uit volgende klachtdossiers:

“Ik heb deze avond al getracht te bellen naar het gemeentehuis maar ik sta telkens in de wachtrij. Ik wacht geduldig mijn beurt af maar elke keer het aan mij is krijg ik het leuke bandje we zijn in gesprek bel later terug. Dit is geen dienstverlening.”

“Het telefonisch onthaal op uw loket is echt voor verbetering vatbaar. Openingsuren: van 14.00 tot 18.00 uur. Ik heb 2 maal gebeld tussen 16 en 17.00 uur en heb telkens gedurende 5 min. en 45 seconden geduldig gewacht: „u bent in positie 2”,..... „ bent in positie 1”, „momenteel zijn al onze medewerkers in gesprek, gelieve later terug te bellen” ! Dus 2 maal ben ik in eerste positie en dan word ik de laan uitgestuurd! Dit heb ik nog niet meegemaakt! Hopelijk belt u mij zelf terug, want ik kan zo blijven bellen...”

Team dienstverlening heeft dit opgenomen en bijgestuurd. Het heeft te maken met hoe lang iemand aan de lijn blijft en de beschikbaarheid van de telefoonlijnen werden vooral voor het vrijetijdsloket langer opengezet: de gesprekken duren hier meestal langer, omdat zij vaak ook helpdesk zijn bij inschrijvingen en ticketverkoop.

Naar aanleiding van deze dossiers werd de telefonische dienstverlening opnieuw onder de loep genomen en bijgestuurd:

- Telefonische openingsuren werden bijgestuurd en technisch afgebakend.
- Kennis van gebruikers van de telefooncentrale werd vergroot.
- Nieuwe onderlinge afspraken tussen onthaal en diensten werden gemaakt.
- Fysieke openingsuren werden gelijkgeschakeld met de telefonische openingsuren, wat meer duidelijkheid geeft bij onze belanghebbenden.
- Op basis van cijfergegevens werd de personeelsinzet voor de telefoonpermanentie bepaald.
- Een maandelijkse opvolging van gemiste oproepen werd geïmplementeerd. We streven hier naar 90% bereikbaarheid voor het algemeen onthaal.
- Betere opvolging van de technische werking van onze telefooncentrale in samenwerking met ICT.

Daarnaast willen we verder inzetten op bewustmaking van een klantgedreven houding bij al onze medewerkers en samen met hen bekijken hoe we dit kunnen waarmaken. Permanentie van de telefonische bereikbaarheid op de diensten is vaak ook een bewustmaking bij de medewerkers. Medewerkers moeten een automatisme inbouwen voor die klantgerichte attitude en beseffen dat telefonische bereikbaarheid essentieel is voor de dienstverlening.

Deze klantgedreven houding moet doordringen in de organisatie. Indien de telefoon niet wordt opgenomen en men toch aanwezig is op de dienst geeft dit frustraties onderling naar collega's en komt men naar de buitenwereld heel onprofessioneel over. Vlotte doorstroming naar diensten is noodzakelijk om gemiste oproepen te beperken.

Een evenwicht zoeken tussen permanentie van de diensten voor een klantgedreven dienstverlening en de werklast binnen de diensten is steeds een uitdaging. Het herbekijken, vereenvoudigen en/of automatiseren van processen binnen de diensten kan hier misschien een eerste stap zijn.

Privacy

In het vorig jaarrapport hebben we dit al aangehaald, maar ook in 2020 blijft dit een actueel gegeven. In 2019 waren er heel wat burgers die zich terecht een aantal vragen stelden en hiervoor een melding of klacht indienden: Wat zijn de doeleinden voor het bijhouden van mijn gegevens? Hoe lang worden ze bewaard? Hoe zijn mijn gegevens beveiligd? Waarom moet ik mijn eID of rijksregisternummer geven?

We gaven reeds mee in ons vorig rapport dat het voor het aankopen van tickets niet noodzakelijk is om een account aan te maken. Er bestaat de mogelijkheid om te werken met een gastlogin. Met die gastlogin ben je niet verplicht om je rijksregisternummer in te geven en worden er maar een beperkt aantal gegevens gevraagd, zoals naam en e-mailadres (om de tickets te kunnen versturen).

Deze optie werd begin juni vorig jaar gedeactiveerd, omwille van corona. Het is absoluut noodzakelijk dat we meer hebben dan enkel een naam en een e-mailadres, in het geval van besmetting of het annuleren van de voorstelling. Registratie is dus verplicht. We proberen voor het verplicht invullen van een rijksregisternummer wel nog steeds een oplossing te vinden, want dat is niet altijd proportioneel bv. voor de aankoop van een filmticket.

Het aantal klachten en incidenten m.b.t. privacy of persoonsgegevens was in 2020 beperkt. Het was natuurlijk ook een atypisch jaar, waarin er heel weinig is kunnen doorgaan van evenementen en acties naar de burger toe. Bovendien tracht onze organisatie ook meer te denken vanuit de privacy van de burger en ook dat werpt zijn vruchten af, denk maar aan de korte privacyverklaringen die we in alle communicatie naar de burger proberen mee te nemen.

Zorgvuldigheid blijft hier cruciaal en hieraan durven werken, aanpassingen en verbeteringen doen, getuigt van een professionele benadering. Ook dat zetten we de komende maanden verder.

Afdeling beleven

We hebben in 2020 niet veel moeten “beleven”, maar op momenten dat er toch iets kon georganiseerd worden, is het opnieuw aan de gemeente om dan de grensbewaker te zijn en te zoeken naar het evenwicht.

Elk event werd – en wordt nog steeds - getoetst aan de eventmatrix volgens de actuele coronarichtlijnen. Maar in juli 2020 is het niet helemaal gelopen zoals voorzien. Eind juni/begin juli waren er wel degelijk versoepelingen en op basis hiervan werd het draaiboek opgemaakt voor de evenementen in de gemeente.

Elk event heeft een draaiboek dat moest voldoen aan de coronarichtlijnen op federaal en/of Vlaams niveau: het aanduiden van de looplijnen, ontsmettingsmateriaal, het werken met bubbels en specifieke opstelling op het terrein ... en dit werd ook vanuit het lokaal bestuur strikt opgelegd.

Uit het klachtdossier :

“wij zijn enorm verrast dat er, in deze coronatijden, waar we allemaal erg ons best doen om ons aan de regels te houden, al een hele dag een enorm luidruchtig evenement plaatsvindt in ‘ons’ landschapspark. We zien dat er niet aan de afstandsregels wordt gehouden, maar eigenlijk is dit zelfs iets waar hopelijk enkel zij de gevolgen van zullen dragen.

Wat ons wel tegen de borst stoot is dat er al een hele dag enorm luidruchtige muziek wordt gespeeld, waarvan de zware bassen ons zelfs niet de mogelijkheid geven om rustig op het terras te genieten van onze vrije dag. Als rechtstreekse buurtbewoner werden we hier niet over geïnformeerd. "

Er waren bij de burens heel wat bedenkingen rond de gevolgde richtlijnen inzake corona, maar het was vooral de geluidsoverlast waarover geklaagd werd. Inzake geluidsoverlast is het ook essentieel dat men naar de politiediensten belt op het ogenblik van die overlast, zodat er gepast kan worden opgetreden. De vergunning wordt dan wel afgeleverd door het lokaal bestuur, maar het is en blijft de verantwoordelijkheid van de organisator om zich te houden aan de richtlijnen van dat draaiboek.

Als lokaal bestuur was het in die periode, tussen versoepelingen en kort nadien striktere maatregelen, niet evident om dat evenwicht te bewaken om toch tegemoet te komen aan een nood tot meer sociaal en cultureel leven.

Dit is geen vingerwijziging, maar het toont wel het belang aan van een duidelijke en transparante communicatie : de buurtbewoners hadden iets kleins en vooral iets lokaal verwacht, in plaats van een event waar vooral niet-inwoners aanwezig zijn.

Omdat er amper aan sport of cultuur kon gedaan worden, zijn er vanzelfsprekend quasi geen meldingen of klachten, niet bij programmatie en niet bij zakelijk beheer. Feest- en vergaderzalen staan leeg en sporten binnen is niet toegelaten.

Als er geklaagd werd, was het omdat de lessen geannuleerd waren en dat de communicatie hierover voor hen niet duidelijk was.

De bibliotheek werd wel maximaal ingezet om open te zijn, al dan niet op afspraak of via het systeem van reservatie van boekenpakketjes. Maar door de wisselende regelingen kon men niet vermijden dat er soms een vergissing gebeurde of dat de openingsuren niet correct waren op de website.

Het nieuwe systeem rond de uitleen en termijnen gaf af en toe ook nog knelpunten, maar die werden met de nodige soepelheid opgelost.

Uit een bespreking van een klachtdossier:

"Tot onze spijt is er een vergissing gebeurd: sinds kort is de vestiging in Sint-Amands ook open op afspraak en zijn we hier vergeten te verifiëren welke vestiging u graag zou bezoeken.

Maandagavond is de bib in Sint-Amands wel open maar bib Puurs niet en dus stond u daar voor gesloten deuren. We hebben de interne instructies nogmaals verduidelijkt zodat dit in de toekomst niet meer voorvalt."

Belangrijk was wel dat de bibliotheek toegankelijk bleef en ondanks de steeds wijzigende veiligheidsmaatregelen betreffende covid-19 de dienstverlening en de toegankelijkheid maximaal werd behouden in de bibliotheekafdelingen van de gemeente.

Liep er toch iets fout, dan werd er zo snel mogelijk naar een klantgerichte oplossing gezocht.

Afdeling Welzijn & Samenleven

Sociale dienst

In 2020 hebben OCMW-cliënten soms klachten over hun dossier bv. als men geen leefloon kreeg of omdat het leefloon werd stopgezet. Tijdens de hoorzitting kan de cliënt argumenten of bewijzen aanbrengen om de vaststellingen te weerleggen. Elke cliënt die aangeeft om gehoord te worden in zijn dossier naar aanleiding van bv. een weigering, krijgt steeds de kans om op een hoorzitting uitgenodigd te worden. Specifiek in 2020, in coronatijden werd de cliënt niet op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) zelf uitgenodigd, maar reeds voor de zitting. Naast de cliënt zijn ook de voorzitter van het BCSD, diensthoofd sociale zorg en betrokken maatschappelijk werkers aanwezig. Tijdens de horing mag de cliënt zich laten bijstaan door iemand (familielid, begeleider van het JAC,...). Vervolgens neemt het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst een beslissing over de verderzetting of stopzetting van het leefloon. Nadien kan de cliënt in beroep gaan tegen deze beslissing via de arbeidsrechtbank.

De dossiers waren niet gegrond, maar er is wel een verbeterpunt: we moeten er blijven voor zorgen dat de taal die we mondeling en schriftelijk gebruiken duidelijk én begrijpelijk is voor iedereen. Daarom is er steeds vermeld op bv. de beslissingsbrief bij wie men terecht kan bij vragen en is er één centraal telefoonnummer van waaruit een vlotte doorschakeling mogelijk is voor dossiergebonden vragen. Er is ook steeds een back-up voorzien bij afwezigheid van de maatschappelijk werker, zodat er altijd een opvolging kan zijn in de dossiers indien nodig.

Corona geeft ook aan dat nieuwe kwetsbaren niet altijd de weg vinden naar de zorg of hulpverlening. Cruciaal is om als sociale medewerker meer in het veld te staan: telewerk is hier geen afdoende en passende oplossing op de hulpvragen die het OCMW krijgt. Er werd dan ook vanaf de start van de lockdown permanentie voorzien vanuit de sociale dienst, weliswaar op afspraak. Bij de eerste lockdown gebeurde die permanentie in het gemeentehuis. Er was elke dag een maatschappelijk werker aanwezig. Die aanwezigheid van hulpverleners is cruciaal gebleken. Ook door huisbezoeken zie en hoor je meer van wat er echt leeft en waar de échte hulpvraag zich stelt.

Kansarmoede vertaalt zich niet enkel in het aanvragen van leefloon. Er is ook de digitale achterstand, die bij kinderen en jongeren vooral tot uiting kwam in de vraag naar de beschikbaarheid van laptops in de gemeente. Vanuit deze nood werden in samenwerking met Pfizer en de gemeentelijke ICT-dienst meer dan 20 laptops verdeeld onder de kwetsbare gezinnen. Maar er is niet alleen de reële armoede, maar soms ook administratieve armoede: mensen durven dat niet aangeven uit schaamte of vrees voor stigmatisering en hier is proactief inspelen op de noden belangrijk.

Door aandachtig naar een verhaal te luisteren, ontdek je de echte hulpvraag en is het opzet om vanuit het OCMW nog meer outreachend te werken. Een project dat de afdeling welzijn de komende jaren kan ondersteunen in die opdracht is het GBO-project (geïntegreerd breed onthaal) dat zich richt op kwetsbare thuissituaties, waar (nog meer) aandacht zal gaan naar vraagverheldering en netwerking met de sociale partners.

Je moet zorgen voor een e-inclusiebeleid en daar is een lokaal bestuur het best geplaatst. Het zijn vooral de medewerkers van de sociale zorg en samenleven die deze signalen opvangen en behoeften kunnen detecteren om mee te helpen om de digitale kloof bij kwetsbare inwoners te verkleinen. Hier is maatwerk noodzakelijk en een persoonlijke begeleiding voor de meest kwetsbaren.

Zorg

Zorg en maatschappelijke vragen vergen een maatgerichte aanpak in plaats van de gewone toepassing van de regelgeving. Belangrijk is dat medewerkers flexibel inspelen op meer complexe hulpvragen, maar maatwerk is soms moeilijk te realiseren omdat er weinig wettelijke ruimte is.

We kregen in 2020 ook te maken met onrealistische vragen en dan is het aan de medewerkers om te duiden wat er wel of wat er niet van de thuiszorg mag verwacht worden.

Uit bepaalde meldingen bleek ook dat het vooral een vraag naar aandacht was in plaats van een probleem. Het is vooral de groep van ouderen die tijdens het coronajaar 2020 meer zorg en aandacht nodig heeft en daar heeft de dienst op ingespeeld.

Zij hebben als eerste de boodschap gekregen dat veel senioren hun sociale contacten of de diensten die werden aangeboden zoals pedicure of computercoaches missen ... van zodra het weer mocht, werd dit vanuit de dienstencentra terug geactiveerd.

Met het opstarten van de telefoonster en de luisterlijn werd tegemoet gekomen aan het doorbreken van isolement.

Kinderopvang

In 2020 werden we geconfronteerd met steeds wijzigende veiligheidsmaatregelen betreffende covid-19. Meer dan ééns werden de nieuwe maatregelen laattijdig gecommuniceerd vanuit de hogere overheid. De steeds wijzigende voorschriften zorgden ervoor dat de bestaande procedures geregeld dienden te worden herbekeken en dit gaf aanleiding tot een aantal problemen met de inschrijvingen voor de zomervakantie.

Uit een klachtdossier :

De inschrijvingen verliepen dit jaar bijzonder moeizaam. Het kan toch niet zijn dat het merendeel van de plaatsen in het JOC al ingenomen is in zo'n korte tijd na het openen van de inschrijvingen? Om nog maar te zwijgen over het systeem dat faalde waardoor je verschillende keren achteraan de wachtrij belandde, zonder zelf te refreshen of gewoon nog maar door een andere activiteit aan te klikken. Ik hoop dat er volgend jaar meer plaatsen beschikbaar zijn. En dat het systeem en het netwerk niet meer overbelast geraken tijdens het inschrijven. Deze inschrijvingsronde was écht niet gebruiksvriendelijk.

In samenspraak met de balies en de dienstverlening werd volgende oplossing gegeven :

“Door het succes van ons vakantieaanbod en de vele aanvragen heeft ons boekingssysteem niet iedere reservering of betaling even vlot kunnen afhandelen. Alvast onze verontschuldiging hiervoor. Het team van de vrijetijdsbalie heeft getracht iedereen te helpen en we waren bij de start van de inschrijvingen altijd telefonisch bereikbaar op het nummer 03 203 27 05. We werken verder met de softwareleverancier om het programma te verbeteren. Op die manier hopen we dat de volgende editie met een ‘drukkere’ boeking vlot kan verlopen. Mocht je nog vragen of opvangproblemen hebben, neem dan zeker contact met het vrijetijdsloket. Zij helpen je graag verder.”

Zowel kinderen als ouderen zijn heel kwetsbaar en liggen ons nauw aan het hart, meldingen of klachten hierover zijn dan echt wel précair waardoor deze onmiddellijk de aandacht kregen. Waardevol is dat alle medewerkers hier zich ten volle van bewust zijn en zich inzetten om zo snel mogelijk bij te sturen of oplossingen aan te reiken.

Welke verbeterpunten nemen we mee voor alle diensten?

De verbeterpunten die we in 2020 tijdens de bespreking van deze dossiers meenamen nog kort even samengevat :

- de inzet op het zorgvuldig registreren van meldingen bij alle diensten
- de 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.
- 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 het gebruik van begrijpbare en duidelijke taal, zowel mondeling als schriftelijk
- de inzet op kwalitatieve dossieropvolging
- de inzet om samen met ICT en externe partners werk te maken van klantgerichte software met aandacht voor GDPR

Maar de opvolging van die verbeterpunten mogen niet los staan in onze organisatie. Het is niet de bedoeling om ze slechts één keer per jaar onder de aandacht te brengen.

Deze verbeterpunten moeten omgezet worden in concrete verbeteracties en mee verwerkt worden bij de opmaak van onze processen en procedures.

We kijken uit naar de inbedding van dit jaarrapport in het groter kader van de organisatiebeheersing.

Eindconclusie

Een jaar dat getekend werd door corona.

Het gegeven van corona en de problemen dat dit met zich meebracht, zorgde voor aanmerkelijk meer klachten dan in 2019. De klachten in 2020 gingen zeker niet allemaal over corona, al kunnen we een deel van de stijging toch wel toeschrijven aan de voortdurende wijzigingen die steeds werden opgelegd.

Ook het werken op afspraak gaf fricties bij burgers en loketmedewerkers, want elke wijziging vraagt een aanpassingsperiode en los hiervan kunnen we stellen dat de meerderheid langs beide zijden hier toch ook begrip toonde ... het is voor niemand een gemakkelijk jaar geweest.

Als gemeente moet je écht luisteren in een open en respectvolle relatie tot de inwoners. De gemeente moet betrokken zijn en oplossingsgericht werken en haar regierol opnemen ten opzichte van instanties die gelinkt worden aan een lokaal bestuur, coördinatie is het sleutelwoord.

Dat is meteen ook de reden waarom we in 2020 alle klachtdossiers zelf in handen hebben gehouden en niet zomaar hebben doorverwezen. We hebben immers zelf ondervonden dat in deze coronatijden de bereikbaarheid van andere overheden of instanties niet vanzelfsprekend is.

Het botst geregeld in onze samenleving en dat is op zich geen probleem: klagen mag en moet kunnen. Maar wanneer oplossingen worden aangereikt, is het ook cruciaal dat gekeken wordt naar het algemeen belang. Dat vraagt soms een bepaalde vorm van tolerantie waar we gemerkt hebben dat het draagvlak in 2020 veel kleiner is geworden.

Dat is jammer, want we hebben echt wel een mentale flexibiliteit nodig. Pas als we onze visie durven bij te stellen, kunnen we komen tot een constructief gesprek en een oplossing voor het probleem. 2020 kenmerkt zich als een jaar met voortdurend voortschrijdend inzicht en het bijsturen van de dienstverlening, vooral op vlak van bereikbaarheid en zorgvuldigheid.

Daarom een bijzondere dank aan alle collega's, die openstaan om met meldingen en klachten aan de slag te gaan en om mee oplossingsgericht te denken. Ook een dank voor de samenwerking en het vertrouwen van beleidsmedewerkers om het rapport meldingen en klachten te zien als een waardevol instrument om de dienstverlening te verbeteren.



puurs-sint-amands

Fran Wauters

Algemeen Bestuur – Klachtenbeheer

tel 03 203 27 20

klachten@puursam.be

www.puurs-sint-amands.be

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, petities en burgervoorstellen.

Artikel 5. Procedure klachten

5.1. Indienen van een klacht

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

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

5.2. Registratie

Iedere ingediende klacht wordt door de klachtenbeheerder geregistreerd.

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

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

5.3. Ontvankelijkheid van de klacht – onderzoek naar gegrondheid

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

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

5.4. Beoordeling klacht

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

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

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

5.5. Termijn afhandeling klacht

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

5.6. Interne opvolging en afhandeling klacht

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

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

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

5.7. Rapportering

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

Artikel 6. Opheffingsbepalingen

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

Artikel 7. Goedkeuring en inwerkingtreding

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

Dit reglement wordt bekendgemaakt via de gemeentelijke website.

Bijlage 2: Beoordelingscriteria

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

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

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

A. Wet en regelgeving

1. Overeenstemming met de regelgeving

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

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

2. Specifieke regelgeving

2.1 Gelijkheidsbeginsel

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

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

2.2 Motiveringsplicht

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

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

2.3 Openbaarheid van bestuur

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen.

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

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

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

2.4 Deontologie

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

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

2.5 Interne klachtenbehandeling

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

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

2.6 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

Ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

B. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

1. Rechtszekerheidsbeginsel

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

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

2. Vertrouwensbeginsel

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

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

3. Redelijkheidsbeginsel

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

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

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

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

4. Zorgvuldigheidsbeginsel

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

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

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

5. Zuinigheidsbeginsel

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

6. Fair-playbeginsel

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

7. Onpartijdigheidsbeginsel

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

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

8. Redelijke behandelingstermijn

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

9. Hoorplicht

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

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

C. Dienstverleningsnormen

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

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

D. Billijkheid

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