

JAARRAPPORT 2025 KLACHTENBEHEER

LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS

Inleiding

Een klacht is geen prettig signaal, maar biedt wel een waardevolle kans. Door in dialoog te gaan, te bemiddelen en aandacht te hebben voor een persoonsgerichte benadering, kan vaak een gedragen oplossing worden bereikt. Dergelijke oplossingen zijn essentieel om het vertrouwen van burgers in de overheid te versterken.

De manier waarop een lokaal bestuur communiceert, speelt hierin een cruciale rol. Schriftelijke communicatie alleen volstaat niet altijd, soms is een persoonlijk of telefonisch gesprek nodig om situaties correct te duiden en wederzijds begrip te creëren.

Luisteren naar de bezorgdheden van burgers is daarbij vaak even belangrijk als het vinden van een oplossing. Naast een zakelijke aanpak is het belangrijk om ook erkenning te geven aan de persoon die een melding doet of een klacht indient. Op die manier voelen mensen zich gehoord, wat een belangrijke basis vormt voor een constructieve afhandeling.

In dit jaarrapport meldingen en klachten 2025 worden een aantal concrete casussen opgenomen. Zowel meldingen als klachten bieden waardevolle inzichten om de dienstverlening verder te verbeteren. Het gaat daarbij niet alleen om grote dossiers, maar vaak ook om kleinere signalen die veel zeggen over hoe onze werking wordt ervaren in de dagelijkse praktijk.

Bemiddeling en kwaliteitsverbetering laten zich niet altijd vatten in cijfers, maar vormen wel een belangrijke hefboom voor structurele verbetering. Wanneer uit klachtdossiers verbeterpunten worden gehaald, geeft dit een sterk signaal binnen de organisatie om processen bij te sturen en procedures te verfijnen. Zo vermijden we dat gelijkaardige situaties zich herhalen.

In dit rapport lichten we toe hoe deze aanpak in de praktijk werkt. De inzichten en resultaten van deze werking worden samengebracht in dit jaarrapport, met een duidelijke focus op analyse en concrete verbeteracties.



Fran Wauters
Algemeen Bestuur – Klachtenbeheer
tel 03 203 27 20
klachten@puursam.be
www.puurs-sint-amands.be

Inhoudstafel

1. Inleiding	blz. 1
2. Werking van de dienst klachtenbeheer	
2.1. Opdracht	blz. 3
2.2. Missie	blz. 3
2.3. Procedure	blz. 4
3. Meldingen en klachten : belangrijkste tendensen	
3.1. Jaaroverzicht meldingen 2025	blz. 6
3.2. Jaaroverzicht klachten 2025	blz. 8
4. Verdiepende analyse meldingen en klachten	
4.1. Afdeling ruimte-leefomgeving	blz.12
4.2. Afdeling dienstverlening	blz.20
4.3. Afdeling beleven	blz.22
4.4. Afdeling welzijn en samenleven	blz.25
5. Verbeterpunten	blz.27
6. Eindconclusie	blz.29
7. Regelgevend kader	blz.30

2. Werking van de dienst klachtenbeheer

Wanneer burgers ontevreden zijn of een klacht hebben, is het belangrijk dat zij de ruimte krijgen om hun verhaal te doen. Tegelijk is het essentieel om duidelijke verwachtingen te scheppen over wat zij van de organisatie mogen verwachten. Wederzijds respect en heldere communicatie vormen daarbij de basis.

De dienst klachtenbeheer heeft hierin een centrale rol. De dienst luistert, bemiddelt en onderzoekt klachten in dialoog met zowel de administratie als de burger. Op die manier wordt gezocht naar een oplossing die recht doet aan alle betrokken partijen. De dienst bewaakt daarbij ook de correcte toepassing van het klachtenreglement.

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Klachten bieden waardevolle inzichten in hoe de dienstverlening wordt ervaren en maken het mogelijk om structurele verbeteringen door te voeren. Het is dan ook belangrijk om klachten niet uitsluitend als een probleem te benaderen, maar als een kans om de werking van het lokaal bestuur verder te versterken.

2.1. Opdracht

De organisatie van klachtenbeheer binnen het lokaal bestuur is verankerd in het Decreet Lokaal Bestuur. Volgens artikel 302 zijn zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn verplicht om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Artikel 303 bepaalt dat dit systeem op ambtelijk niveau wordt georganiseerd en maximaal onafhankelijk moet functioneren ten opzichte van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur integreert deze opdracht in het organisatiebeheersingssysteem.

Daarnaast voorziet het decreet dat jaarlijks gerapporteerd wordt aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de behandelde klachten.

Binnen dit kader staat de dienst klachtenbeheer in voor een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling van klachten over de werking van de gemeentelijke en OCMW-diensten. De dienst vervult hierbij een brugfunctie tussen de burger en de administratie.

Het klachtenbeheer maakt integraal deel uit van het organisatiebeheersingssysteem en draagt bij aan de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening. Het rapport over meldingen en klachten biedt een waardevolle evaluatie van onze dagelijkse dienstverlening. De afgelopen jaren leggen we daarbij steeds vaker het verband met organisatiebrede verbeterpunten, wat direct bijdraagt aan een sterke organisatiebeheersing.

Het jaarrapport meldingen en klachten bundelt deze werking en biedt een evaluatieve synthese, waarbij inzichten worden vertaald naar structurele verbeteringen.

2.2. Missie

De dienst klachtenbeheer staat open voor alle meldingen, signalen en klachten van de inwoners van Puurs-Sint-Amands en beschouwt deze als een waardevolle bron van informatie voor de verdere verbetering van de dienstverlening.

De dienst heeft als opdracht om, via een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling van klachten, bij te dragen aan een transparante en betrouwbare overheid. Daarbij staat het herstellen en versterken van het vertrouwen van burgers centraal. Binnen het organisatiebeheersingssysteem draagt de dienst klachtenbeheer actief bij aan de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening.

Meldingen en klachten worden niet alleen individueel behandeld, maar vormen ook de basis voor analyse, reflectie en het formuleren van structurele verbeteringen.

De werking van de dienst steunt op de waarden van de deontologische code van het lokaal bestuur, met bijzondere aandacht voor klantgerichtheid, zorgvuldigheid en professioneel handelen.

2.3. Procedure

De dienst klachtenbeheer coördineert en superviseert het klachten- en meldingenbeheer binnen het lokaal bestuur. Daarbij staat de dienst in voor de registratie en opvolging van klachten en bewaakt zij de samenhang en kwaliteitsvolle afhandeling van zowel meldingen als klachten.

De inhoudelijke behandeling van meldingen gebeurt decentraal binnen de diensten zelf. Het diensthoofd is hiervoor verantwoordelijk en duidt één of meerdere medewerkers aan voor de behandeling en opvolging. De dienst klachtenbeheer vervult hierin een ondersteunende en coördinerende rol en treedt op wanneer bijsturing nodig is, bijvoorbeeld bij overschrijding van termijnen of wanneer een melding evolueert naar een klacht.

Registratie en opvolging

Sinds 1 mei 2022 wordt gewerkt met een centraal registratiesysteem voor meldingen en klachten. Deze toepassing wordt gebruikt binnen alle entiteiten van het lokaal bestuur en maakt het mogelijk om meldingen en klachten op een uniforme en gestructureerde manier te registreren en op te volgen.

Elke melding of klacht wordt geregistreerd in één centraal dossier, waarin alle relevante informatie en communicatie wordt gebundeld. Dit zorgt voor een duidelijk overzicht en maakt het mogelijk om de opvolging van dossiers, zeker bij complexere situaties, beter te beheren en te bewaken. De centralisatie van informatie draagt bij aan een efficiënte werking en versterkt de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening.

Aanspreekbaarheid

Iedere medewerker van het lokaal bestuur is aanspreekbaar voor burgers. Wanneer een burger een medewerker aanspreekt met een melding of vraag, wordt deze doorgegeven aan de bevoegde dienst. Indien een burger een klacht uit, wordt deze steeds overgemaakt aan de dienst klachtenbeheer.

Meldingen en klachten

Een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen meldingen en klachten.

- **Een melding** is het signaleren van een probleem of tekortkoming, zonder dat er sprake is van ontevredenheid over het optreden van het lokaal bestuur. Voorbeelden zijn defecte verlichting, schade aan het wegdek of een verstopte rioolkolk. Wanneer een melding niet correct of tijdig wordt behandeld, kan dit leiden tot een klacht.
- **Een klacht** is een uiting van ongenoegen over een handeling of prestatie van de overheid. Het gaat hierbij om situaties waarin de burger ontevreden is over de werking van de dienstverlening, bijvoorbeeld bij fouten, abnormale traagheid of het uitblijven van een reactie.

Behandeling van klachten

Klachten worden rechtstreeks behandeld door de dienst klachtenbeheer. Bij elke klacht wordt eerst nagegaan of deze ontvankelijk en binnen de bevoegdheid van de dienst valt.

Volgens het klachtenreglement van 21 januari 2019 kan een klacht niet behandeld worden wanneer:

- de klacht deel uitmaakt van een lopende beroepsprocedure;
- er een gerechtelijke procedure werd opgestart;
- de feiten ouder zijn dan één jaar;
- de identiteit van de klager niet gekend is. De dienst klachtenbeheer kan wel, indien de klager dit wil, anonimiteit garanderen

Wanneer een klacht onontvankelijk wordt verklaard, wordt het dossier afgesloten en wordt de klager hierover geïnformeerd. Waar mogelijk wordt bijkomende uitleg gegeven of wordt doorverwezen naar een bevoegde instantie.

Onderzoek en beoordeling

De dienst klachtenbeheer onderzoekt elke ontvankelijke klacht in dialoog met de betrokken diensten en de burger. Daarbij wordt het dossier opgebouwd op basis van verschillende bronnen, zoals verklaringen, overleg met betrokken partijen en eventueel plaatsbezoeken.

De beoordeling van klachten gebeurt op basis van:

- de toepasselijke wetgeving;
- de beginselen van behoorlijk bestuur;
- de gehanteerde dienstverleningsnormen.

Op basis van dit onderzoek wordt de klacht beoordeeld en worden, waar nodig, verbeterpunten geformuleerd.

Van klacht naar verbetering

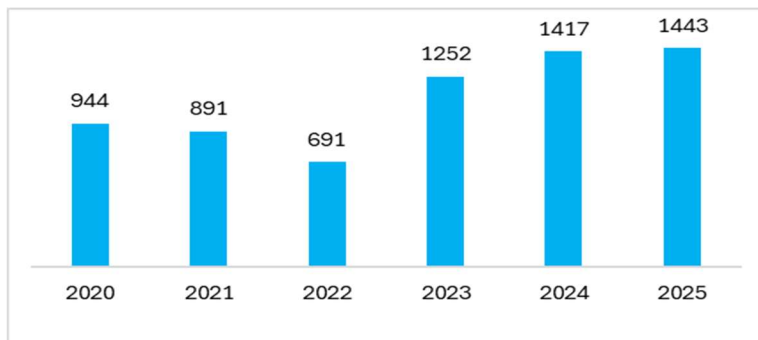
Klachten worden niet alleen individueel behandeld, maar ook geanalyseerd op structureel niveau. De inzichten die voortkomen uit klachtdossiers dragen bij aan het detecteren van knelpunten in processen en werking.

Op die manier levert het klachtenbeheer een actieve bijdrage aan het organisatiebeheersingssysteem en aan de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening. Door het systematisch formuleren en opvolgen van verbeterpunten worden structurele verbeteringen gerealiseerd en kan de dienstverlening blijvend worden geoptimaliseerd.

3. Meldingen en klachten: belangrijkste tendensen in 2025

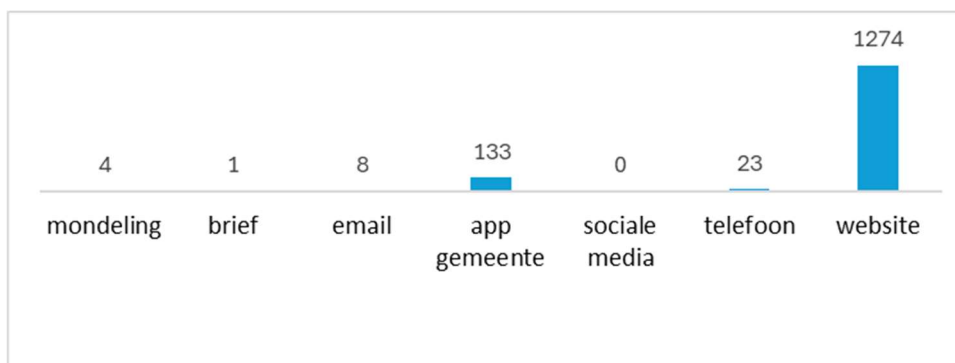
3.1. Jaaroverzicht meldingen 2025

- **Aantal meldingen per jaar**



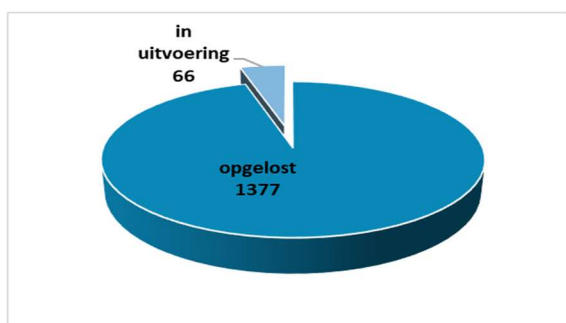
Uit het jaaroverzicht blijkt dat de sensibilisering rond het registreren van meldingen sinds 2023 haar effect heeft. In 2025 noteren we een status quo ten opzichte van het voorgaande jaar. Tegelijk toont dit overzicht aan dat registratie alleen niet volstaat. Een systematische opvolging van meldingen blijft noodzakelijk en vormt ook in 2025 een belangrijk aandachtspunt. In de analyse verder in dit rapport wordt hier dieper op ingegaan.

- **Hoe komen de meldingen binnen?**



De cijfers tonen duidelijk aan dat het merendeel van de meldingen via digitale weg wordt ingediend, voornamelijk via e-mail en webformulier. Dat bevestigt het belang van toegankelijke digitale kanalen binnen de dienstverlening. Tegelijk blijft het essentieel om verschillende contactmogelijkheden aan te bieden, zodat iedere inwoner op een passende manier een melding kan doorgeven.

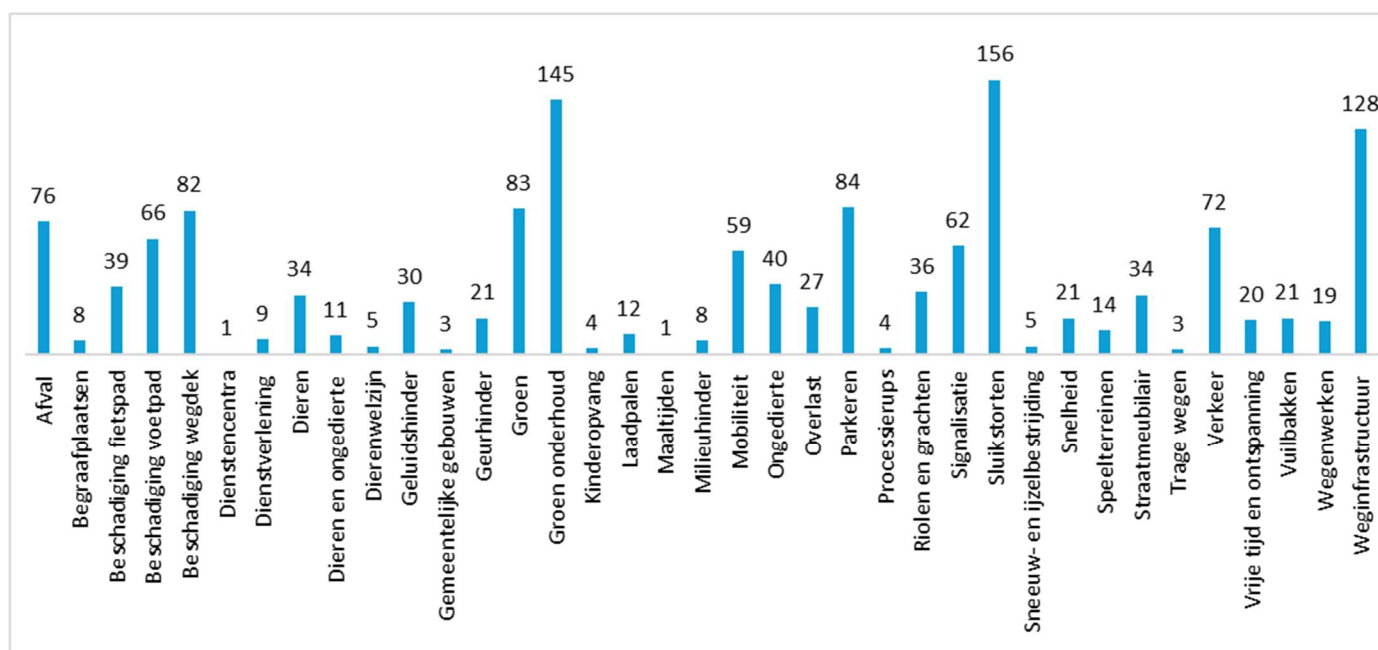
- **Indeling volgens afhandeling**



Ruim 95% van alle meldingen in 2025 werd intussen afgehandeld. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat de afhandeling in de eerste helft van het jaar aanzienlijke vertraging opliep. Een aantal meldingen werd nadien geregistreerd als klacht, omdat burgers geen tijdig antwoord ontvingen en hierover terecht ongenoegen uitten.

In het najaar werd een inhaalbeweging gemaakt om meldingen af te werken of op de planning te plaatsen. Daardoor zijn er momenteel nog 66 openstaande meldingen die verdere opvolging vragen. Het gaat daarbij voornamelijk om herstellingswerken, al dan niet in samenwerking met externe partners, of om werken die nog moeten worden ingepland. Dit illustreert hoe belangrijk een degelijke dossieropvolging en tijdige terugkoppeling blijven binnen de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening.

- **Indeling volgens rubriek (onderwerp)**



Van de 1.443 meldingen in 2025 hadden de meeste betrekking op openbare werken, mobiliteit, afval en sluikstort, en groenbeheer. Openbare werken waren goed voor 334 meldingen, mobiliteit voor 310 meldingen, sluikstort, afval en vuilbakjes voor 253 meldingen en groen voor 228 meldingen. Binnen mobiliteit ging het onder meer om verkeer, snelheid, parkeren, signalisatie en laadpalen.

Ook in 2025 zien we dus dat dezelfde beleidsdomeinen sterk aanwezig zijn in het meldingenbeeld. Ten opzichte van vorig jaar noteren we een lichte daling bij openbare werken en mobiliteit, een stijging bij groenbeheer en een meer uitgesproken toename bij sluikstort en afval, in het bijzonder wat afval betreft.

Via hun meldingen geven inwoners duidelijk aan waar de gevoeligheden in de dagelijkse leefomgeving liggen. Weginfrastructuur, mobiliteit, groen en afval zijn thema's die rechtstreeks raken aan de leefkwaliteit in de gemeente en dus ook sterk aanwezig blijven in het meldingenbeeld.

3.2. Jaaroverzicht klachten 2025

- Aantal klachten en bevoegdheid van klachtdossiers**

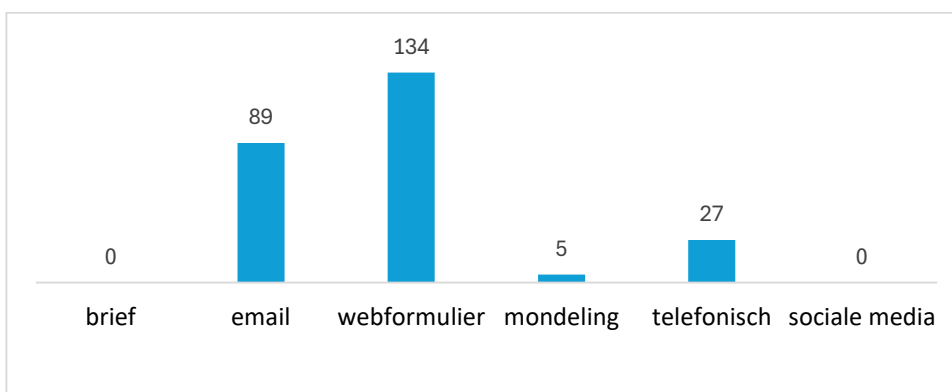


In 2025 werden 255 klachtdossiers geregistreerd. Daarvan werden 13 dossiers doorverwezen, omdat de verdere behandeling op een ander bestuursniveau of door een andere bevoegde instantie moest gebeuren. Deze doorverwijzing gebeurt telkens in overleg met de verzoeker, zodat de klacht ten gronde op de juiste plaats kan worden behandeld.

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.

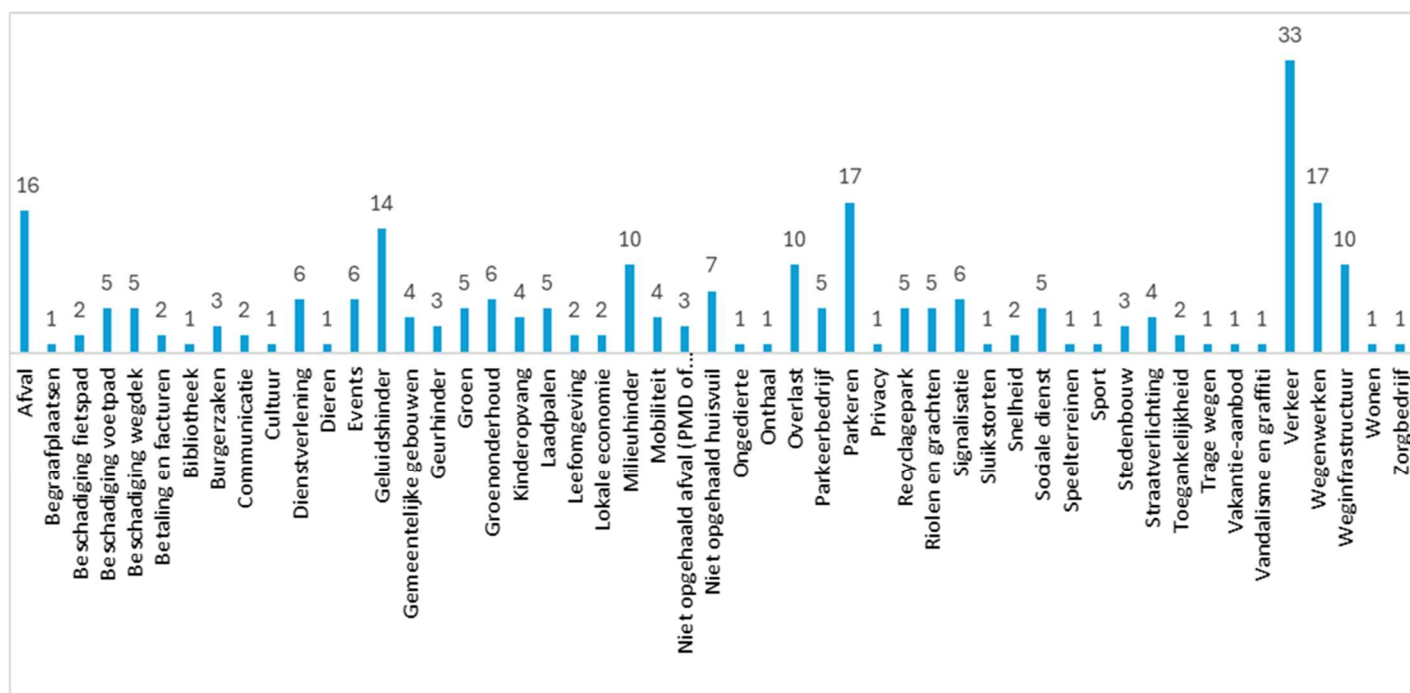
De geregistreerde klachtdossiers omvatten niet alleen formele klachten, maar ook contacten waarvoor een dossier werd opgemaakt om onmiddellijke dienstverlening of gerichte doorverwijzing mogelijk te maken. Dit benadrukt de brugfunctie van de dienst klachtenbeheer binnen de organisatie.

- Hoe komen de klachten binnen?**



Klachten worden in hoofdzaak ingediend via e-mail en het webformulier. Daarnaast kunnen burgers de dienst klachtenbeheer ook telefonisch, schriftelijk of via een persoonlijk gesprek contacteren. Omdat de dienst in het gemeentehuis is gevestigd en als eenmansdienst werkt, gebeurt persoonlijk contact doorgaans op afspraak. Dat burgers verschillende contactkanalen kunnen gebruiken, blijft belangrijk voor de toegankelijkheid van de dienstverlening. Klachten die via sociale media worden gemeld, worden niet via dat kanaal behandeld, maar doorverwezen naar telefoon of e-mail. Sociale mediaplatformen bieden immers onvoldoende garanties voor een kwalitatieve en vertrouwelijke behandeling van klachtdossiers.

- **Waarover wordt geklaagd?**



Het klachtbeeld van 2025 sluit nauw aan bij het meldingenbeeld. De meeste klachten hadden betrekking op mobiliteit, verkeer, snelheid, parkeren en laadpalen, goed voor 66 dossiers. Daarnaast waren er 39 dossiers over schade aan voet- en fietspaden, wegdek, infrastructuur en wegenwerken.

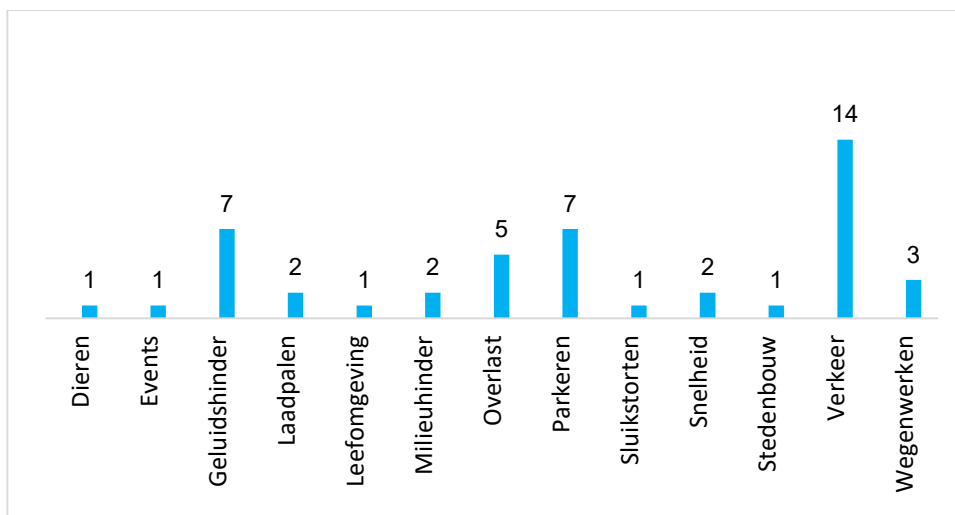
Ook hinder- en samenlevingsdossiers bleven sterk vertegenwoordigd, met 30 klachten over onder meer overlast, geluidshinder en events. Verder werden 17 dossiers geregistreerd over afval en sluikstort, 10 dossiers over niet-opgehaald afval, 13 dossiers over milieu- en geurhinder en 11 dossiers over groen en groenonderhoud.

In grote lijnen sluit dit aan bij het klachtenbeeld van de voorbije jaren. Hoe intensiever een dienst in contact komt met het publiek, hoe groter ook de kans op klachten. Ten opzichte van vorig jaar valt vooral de stijging op bij afval en sluikstort. In tegenstelling tot het meldingenbeeld zien we bij de klachtdossiers ook een lichte toename bij mobiliteit en wegenwerken. Deze evoluties worden verder geduid in de analyse.

- **Betrokkenheid van de politiediensten**

Een aantal klachtenthema's is van nature nauw verbonden met politionele bevoegdheden. Dat geldt in het bijzonder voor verkeer, parkeren, overlast en geluidshinder, waarbij bepaalde vaststellingen uitsluitend door de politie kunnen worden gedaan. In 47 klachtdossiers werd samengewerkt met de dienst verkeer of de dienst wijkwerking van politiezone Rivierenland, post Klein-Brabant.

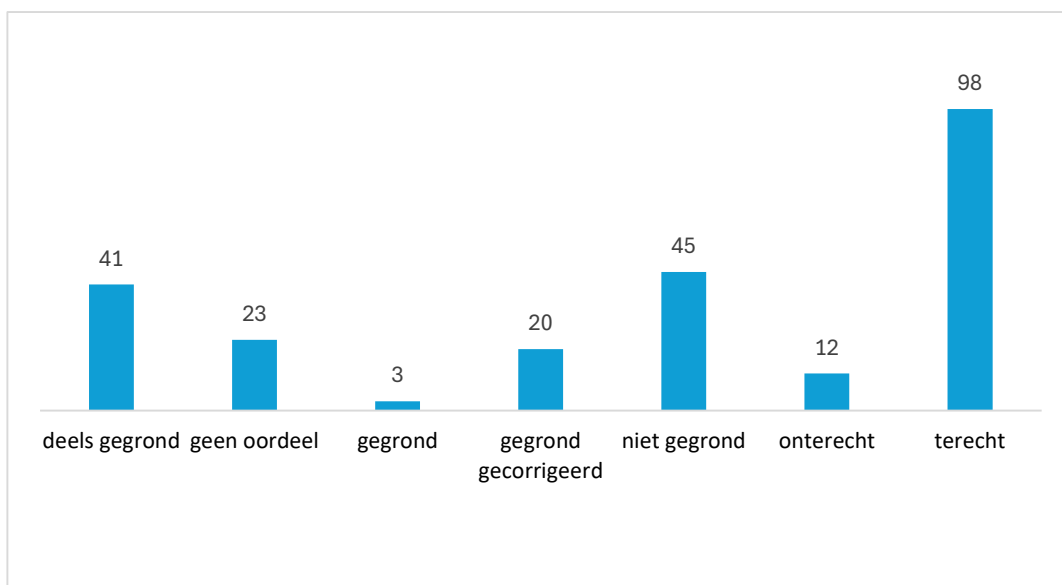
Deze samenwerking toont aan dat kwaliteitsvolle klachtenbehandeling in bepaalde dossiers alleen mogelijk is via een goede afstemming tussen gemeentelijke diensten en externe partners. Ook dat is een belangrijk element binnen het organisatiebeheersingssysteem en de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening.



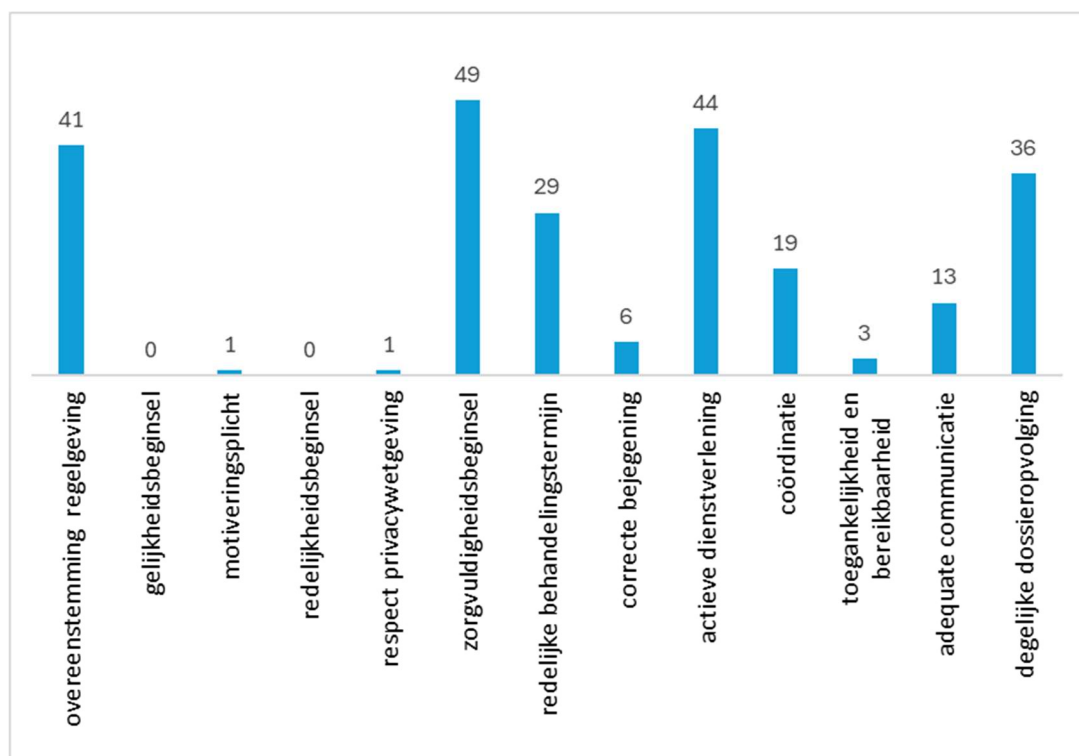
- **Gegrontheid**

Van de 242 effectieve klachtdossiers in 2025 kregen 64 dossiers, of 26%, een graad van gegrondheid. Dit percentage ligt in dezelfde lijn als in de voorbije jaren. De beoordeling van de gegrondheid is belangrijk, omdat zij zichtbaar maakt waar de dienstverlening tekortschiet en waar gerichte verbeterpunten nodig zijn.

Ook dossiers met een andere beoordeling, zoals de 98 dossiers met het label 'terecht', kunnen waardevolle inzichten bevatten voor de verdere verbetering van processen en werkwijzen. Het aantal blijft in dat opzicht relatief stabiel, maar ook beperkte aantallen kunnen aanleiding geven tot relevante verbeteracties.



- **Klachtcriteria**



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

- Overeenstemming met de regelgeving: 43 dossiers
- Beginselen van behoorlijk bestuur: 78 dossiers
- Dienstverleningsnormen (*of ombudsnormen*): 121 dossiers

Net als vorig jaar zijn de meeste dossiers gelinkt aan de dienstverleningsnormen. Meer dan 80 van de 121 dossiers binnen deze groep hadden betrekking op actieve dienstverlening en degelijke dossieropvolging. Hoewel het aantal dossiers rond coördinatie afnam, blijft dit een aandachtspunt. Deze vaststelling bevestigt opnieuw het belang van tijdige communicatie, degelijke opvolging en een duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling binnen de organisatie.

In 2025 zijn er ook 80 dossiers gelinkt aan de beginselen van behoorlijk bestuur waarbij vooral de 49 dossiers met het criterium 'zorgvuldigheidsbeginsel' in het oog springen. Ook de redelijke behandelingstermijn blijft een werkpunt. Nog te veel meldingen die geen reactie kregen vanuit de diensten, evolueerden naar een klacht. Net daar liggen kansen voor structurele verbeteringen in opvolging en interne afstemming.

Tot slot zien we ook een stijging in dossiers m.b.t. overeenstemming met de regelgeving, hier noteren we ten opzichte van vorig jaar een sterke stijging. Het gaat daarbij onder meer om klachten over verkeer, parkeren, overlast en geluidshinder. Ook deze dossiers maken duidelijk dat klachtenbeheer niet alleen draait om individuele afhandeling, maar ook bijdraagt aan kwaliteitsbewaking en aan de verdere verfijning van processen en afspraken rond handhaving.

4. Verdiepende analyse meldingen & klachten

Een lokaal bestuur heeft dagelijks talrijke contacten met inwoners, waarbij bepaalde handelingen aanleiding kunnen geven tot ontevredenheid. In dat kader vervult de dienst klachtenbeheer een belangrijke rol door klachten op een gestructureerde en zorgvuldige manier te behandelen. De kern van deze werking ligt in het luisteren, bemiddelen en onderzoeken van klachten in dialoog met zowel de administratie als de burger.

Binnen het klachtenbeheer kunnen drie belangrijke pijlers worden onderscheiden:

- de brug- en doorverwijsfunctie voor dossiers die niet onder de bevoegdheid van het lokaal bestuur vallen, maar toebehoren aan andere overheidsinstanties of ombudsdiensten;
- de inhoudelijke behandeling van klachten, waarbij elke klacht wordt onderzocht en beoordeeld vanuit het individueel dossier en met oog voor een passende oplossing;
- de structurele analyse van klachtdossiers, met als doel verbeterpunten te formuleren en processen bij te sturen.

Het klachtenbeheer situeert zich daarbij steeds binnen een breder kader, waarbij een afweging wordt gemaakt tussen het individuele belang van de burger en het algemeen belang. Deze afweging gebeurt op basis van de geldende regelgeving, de beginselen van behoorlijk bestuur en de gehanteerde dienstverleningsnormen.

De analyse van de klachtdossiers van 2025 toont aan dat het globale klachtbeeld in grote lijnen consistent blijft met dat van de voorbije jaren. Tegelijk bieden de dossiers waardevolle inzichten in terugkerende knelpunten en evoluties binnen de dienstverlening. Deze inzichten vormen een belangrijke basis voor de verdere kwaliteitsbewaking en het formuleren van structurele verbeteringen binnen het organisatiebeheersingssysteem.

4.1. Afdeling ruimte - leefomgeving

Uit de analyse van de meldingen en klachten in 2025 blijkt dat het vooral gaat over mobiliteit (algemeen), (sluip)verkeer, snelheid, parkeren en aansluitend over infrastructuur van voet- en fietspaden, het wegdek en wegenwerken. Ook de dossiers waar mensen letterlijk van wakker liggen, scoren hoog in aantal. Het gaat over klachten m.b.t. hinder- en samenlevingsproblemen zoals 'overlast' en 'geluidshinder' en ten slotte noteren we voor 2025 een opvallende stijging bij de dossiers over afval en sluikstorten.

De meest klachtgevoelige diensten situeren zich binnen de sector ruimte en leefomgeving, met name mobiliteit, technische dienst, groenbeheer en milieudienst. Deze klachtgevoeligheid houdt verband met de directe impact van deze beleidsdomeinen op de leefomgeving. Tegelijk valt op dat deze diensten openstaan voor meldingen en klachten en actief bijdragen aan de opvolging ervan. Zij nemen daarbij een regierol op ten opzichte van andere partners die betrokken zijn bij de uitvoering van werken of dienstverlening.

Binnen de afdelingen Ruimte en Leefomgeving worden signalen uit meldingen en klachten meegenomen in het formuleren van oplossingen en suggesties voor structurele verbeteringen. Het uitgangspunt hierbij is niet de individuele schuldvraag, maar een transparante en open benadering van klachten, met aandacht voor communicatie en bijsturing van processen. De manier waarop een lokaal bestuur communiceert, kan immers bepalend zijn voor de perceptie en de verwachtingen van burgers.

We stellen vast dat verwachtingen van inwoners rond de snelheid van behandeling vaak hoog liggen. In een snel veranderende samenleving is de vraag naar snelle antwoorden logisch en begrijpelijk. Toch vragen veel dossiers om grondig gedocumenteerd en zorgvuldig werk. Denk aan complexe procedures rond vergunningen, reglementeringen en openbare aanbestedingen. We merken dat het een uitdaging is om deze noodzakelijke wettelijke stappen en de verwachtingen rond doorlooptijden goed op elkaar af te stemmen.

Tegelijk blijkt dat inwoners, zeker bij situaties met directe hinder zoals omleidingen, sluisverkeer of verkeersveiligheid, een duidelijke en doeltreffende oplossing verwachten. Dit onderstreept het belang van heldere en transparante communicatie over wat mogelijk is, binnen welke termijn en met welke randvoorwaarden, zonder afbreuk te doen aan de verantwoordelijkheden van de betrokken diensten.

Mobiliteit

Als we vandaag met mobiliteit bezig zijn, dan gaat het over een mix aan vervoersmiddelen. Iedere doelgroep vindt zijn/haar vervoersmiddel het meest belangrijke. Vanuit dat individuele standpunt kijk je altijd hoe je je het gemakkelijkste kan verplaatsen en dit via de snelst mogelijke route. Bij de meldingen en klachten komen die individuele conflicten tussen de verschillende vervoersmiddelen vaak naar boven, zeker wanneer de snelste route omwille van wegenwerken niet gevolgd kan worden en voor meer stress zorgt bij alle weggebruikers.

Uit een klachtdossier: "Op dit moment zijn jullie zowat overal tegelijk aan het werken. Zo leggen jullie zowel Nijven als de Oppuurseweg open. Dit wil zeggen dat wij komende uit Lippelo, een grote omweg moeten volgen om tot in Bornem te geraken. Verder zijn er nu ook werken in Liezele-dorp waardoor het straks helemaal onmogelijk wordt om in puurs te geraken. Verder stonden de borden op Nijven al ruim op voorhand (meer dan een week) klaar waardoor het helemaal onduidelijk was wanneer de werken zouden starten. Het zou fijn zijn moesten jullie de werken op elkaar afstemmen. Graag ook een duidelijk fiets omlegging. Want deze ontbreekt helemaal."

In 2025 waren er ook reacties van handelaars die bij een wijziging of omleiding aangeven: "geen auto, geen klanten en dus minder omzet". Vooral bij omleidingen door wegenwerken laaien emoties soms hoog op als het verkeer niet normaal kan doorstromen.

Uit een klachtdossier: "De verkeerssituatie in het centrum van Sint-Amands is op dit ogenblik totaal onduidelijk en onoverzichtelijk. Er staan borden dat je de straat in mag en een paar meter mag je er niet meer in. Mensen rijden voortdurend in de verkeerde richting omdat het zo onduidelijk is. Ik weet zélf niet meer hoe ik aan mijn handelszaak geraak (en ik ben zelf van Sint-Amands), laat staan dat mijn klanten het nog weten. Graag zeer snel hier een oplossing voor! Wat is het nut dat de rijrichting wordt omgedraaid, dit zorgt enkel voor nog meer verwarring."

Bij mobiliteit zijn meldingen en klachten die gelinkt zijn aan omleidingsroutes voor events of wegenwerken hét topic in 2025. Uit analyse van die meldingen en klachten blijkt dat de juiste communicatie cruciaal is. Je moet als dienst dan voortdurend investeren in het monitoren en bijsturen van de communicatie.

Uit bespreking van klachten m.b.t. omleiding Heikant-Hemelrijken met dienst mobiliteit en openbare werken: "In het kader van de lopende werken aan het kruispunt Heikant – Hemelrijken zal de verkeerssituatie aangepast worden en wordt deze week nog een bewonersbrief bedeed. Om de werken veilig en vlot te kunnen uitvoeren, wordt het kruispunt volledig afgesloten van maandag 25 augustus tot en met vrijdag 5 september 2025. De huidige omleiding zal volgende week gewijzigd worden en samen met de buurgemeente Bornem werd een omleiding uitgewerkt die zo kort mogelijk blijft. Om deze omleiding mogelijk te maken, voeren we enkele verkeersmaatregelen in: met name de Heidestraat wordt tijdelijk opnieuw toegankelijk in beide richtingen. De huidige enkelrichting in het eerste stuk van 't Hoogste wordt omgedraaid. Deze aanpassingen zijn uitsluitend tijdelijk en blijven enkel van kracht gedurende de afsluiting van het kruispunt. Na afloop van de werken wordt de verkeerssituatie terug hersteld zoals voorheen. "

We hebben jammer genoeg geleerd dat blindelings vertrouwen op een aannemer - vaak een onderaannemer - of een vrijwilliger van een event, eigenlijk niet werkt. Dit verhoogt de kans op foute of onvolledige signalisatie, wat leidt tot frustraties bij weggebruikers die de omleiding volgen en zich dan vastrijden. Mobiliteit is complex omwille van conflicterende belangen want een veilige doorgang voor voetgangers of fietsers staat soms haaks op vlotte doorstroom van wagens, bussen of zwaar vervoer.

Uit een klachtdossier: "Door veelvoudig verkeer en onaangepast rijgedrag, is het verkeersrisico exponentieel toegenomen op de Meir richting Bornem in Oppuurs. Na eerdere melding, waarop ik nog steeds geen antwoord heb gekregen, is de situatie nog verergerd door de fietspadonderbreking via het spoor. Elke dag gebeuren er vele bijna ongevallen. Moeten er eerst slachtoffers vallen voor er iets aan gedaan wordt?"

Veiligheid staat voorop, vanuit de dienst mobiliteit wordt dan bijgestuurd om de zwakke weggebruikers beter te beschermen, waar mogelijk. Zo werd een tijdelijke zone 30 ingevoerd om de andere weggebruikers aan te manen tot aangepast rijgedrag op de omleidingsroute in Oppuurs. Melders verwachten vaak een kant-en-klare oplossing vanuit de dienst mobiliteit, maar bij veiligheid en verkeer spreken we echt wel over een gedeelde verantwoordelijkheid, zeker wanneer het schoolomgevingen betreft. Hier is de medewerking van gemachtigde opzichters cruciaal, want een veilige schoolomgeving kan je niet enkel opvangen met de aanleg van een extra zebrapad of een afzetzone aan de schoolpoort. Ondersteuning en engagement vanuit de schooldirectie is nodig om dit in goede banen te leiden en om de communicatie naar leerkrachten en scholieren te laten doorstromen.

Alles wat mobiliteit betreft, raakt rechtstreeks een gevoelige snaar wegens het motto "kom niet aan mijn vrijheid". Gedragsverandering is lastig bij mobiliteit zoals blijkt uit de dossiers wanneer je bij de heraanleg van een straat niet de exacte parkeerplaatsen behoudt of wanneer een bushokje plots het uitzicht belemmert wanneer een woning wordt verbouwd.

Opvallend ook veel ergernis rond het correct gebruik van laadpalen. De uitleg waarom deelwagens aan de laadpalen blijven staan, heeft te maken met het gebruikssysteem. Anderzijds is er echt wel nood aan een oplossing voor bepaalde laadpaalklevers.

Uit een klachtdossier : "Ik ben een burger in Puurs en maak frequent gebruik van jullie openbare laadpalen. Echter is het de laatste weken tot ergernis opgevallen dat de plaatsen voor EV laden vaak bezet worden door auto's die niet moeten laden (benzine en dieselwagens). Ik merk (en ondersteun) dat we meer en meer elektrische wagens bij de bewoners hebben, maar daarom wordt dit probleem nog uitermate lastiger om mogelijks te kunnen laden."

Een ander knelpunt bij de meldingen mobiliteit die dan klachten werden, is de manier hoe er gecommuniceerd wordt. Wat kan en niet kan qua verkeersreglementering, dat staat in de wegcode. Die regelgeving op een begrijpelijke manier neerpennen, dat is niet altijd gemakkelijk en dit geeft soms meer weerstand dan begrip, los van het feit dat vandaag iedereen zich 'expert mobiliteit' waant.

Anderzijds is het wel belangrijk dat er altijd duidelijk gemotiveerd wordt waarom een bepaalde ingreep, zoals snelheidsbeperkende maatregelen al dan niet wordt uitgevoerd.

Uit de bespreking van klachtdossier: "Bij klachten over snelheid wordt bij metingen veelal gebruik gemaakt van de V85-meting. Als de V85 vrijwel overeenkomt met de ter plaatse vastgestelde maximumsnelheid, heeft de wegbeheerder gezorgd voor een snelheidsregime, dat overeenkomt met de inrichting van de weg, 85% van de weggebruikers houdt zich aan de snelheid. Met name bij de beslissing van het politiecollege om snelheidscontroles te houden op 30- 50- 70 en 90-wegen wordt gekeken naar de V85. De metingen die werden uitgevoerd door de verkeersdienst van politiezone Rivierenland geven aan dat zowel op ogenblikken van het schoolbegin en -einde als op andere tijdstippen de meeste voertuigen zich aan de snelheid houden, ook in de zone 70km. Op basis van deze gegevens hebben wij geen indicatie om aanpassingen te maken aan de infrastructuur, uit de metingen blijkt immers dat de meeste weggebruikers zich houden aan de 50km/u, ook in de zone 70 wordt meestal rond de 50 à 55km/u gereden, op een uitzondering na."

Wegenwerken – Openbare Werken

Het aantal meldingen en klachten staat meestal in verhouding tot het aantal inwoners. Maar toch ook een kanttekening, want het aantal klachten betekent niet automatisch dat we niet goed bezig zijn. Het volume aan meldingen is vaak gerelateerd aan de grootte van onze bevolking, maar een stijging betekent niet direct dat de kwaliteit afneemt. Cijfers weerspiegelen vooral wat er leeft in de gemeente. Zichtbare projecten en wegenwerken zijn hierin een bepalende factor en leiden inherent tot meer vragen en meldingen. Zo hebben bijvoorbeeld de werken in Oppuurs heel wat impact gehad op het aantal meldingen en klachten, zowel bij de dienst openbare werken en wegenwerken als bij de dienst mobiliteit.

In onze gemeente, en wij niet alleen, ondervinden we steeds meer hinder door de uitvoering van nutswerken, ook omdat in verschillende sectoren een versnelde uitrol (glasvezel en 400V) of heraanleg of uitbreiding (elektrificatie/drinkwater/data) bezig is. Ook al begrijpen we het belang van een snelle uitrol van nutsvoorzieningen, zoals glasvezel en elektrificatie, de overlast begint soms al van voor de start van de werken omdat bewoners door de aannemer niet of te laat verwittigd worden wanneer het voetpad voor hun oprit wordt opgebroken.

De meldingen komen dan terecht bij onze technische dienst en gaan vooral over hinder tijdens de aanleg of het slecht herstel van voetpaden en de erbarmelijke staat van het wegdek of het openbaar domein na werkzaamheden.

Onze inwoners verwachten dan dat onze technische dienst de rol van coördinator op zich neemt. Eigenlijk is het aan de nutsmaatschappijen om hun verantwoordelijkheid te nemen en meer te investeren in de controle van hun werken. Onze technische dienst neemt deze rol vaak op, maar het is niet haalbaar om permanent controles te doen op alle lopende werven van nutsmaatschappijen.

Uit een klachtdossier: “Ze zouden de straat komen poetsen zijn op donderdag, maar de straat is nog zo vuil. Dit is niet ok. Enkel de 2 auto's van mijn burens waren niet verplaatst ondanks de verbodsborden die ze de middag ervoor geplaatst komen zijn. Alsook het pleintje hier tegenover was een graspleintje dit is nog steeds EEN GROTE MODDER boel en opslagplaats voor achter gelaten stenen en zand. Dit is niet meer ok hier zijn verschillende meldingen en klachten voor gedaan door verschillende buurtbewoners.”

Uit de bespreking van het klachtdossier: “De technische dienst heeft Fluvius hierop aangesproken en de aannemer van Fluvius zal dit verder uitvoeren/opvolgen. Bermen opkuisen is momenteel iets moeilijker omdat de grond nog deels bevroren ligt, maar van zodra de weersomstandigheden het toelaten, zal de aannemer van Fluvius er werk van maken. Sommige zones (o.a. dolomietpaadje) worden hersteld in samenspraak met onze technische dienst zodat alles terug in orde is in het de loop van dit voorjaar. Vanuit de technische dienst zal erover gewaakt worden dat dit degelijk hersteld wordt door de betrokken aannemer.”

De samenwerking met en/of tussen nutsbedrijven is essentieel om ervoor te zorgen dat werkzaamheden tegelijkertijd uitgevoerd worden, zodat straten en voetpaden niet onnodig meerdere keren geopend worden. Cruciaal is ook dat de afwerking of herstel relatief kort volgt na de nutswerken. De dienst mobiliteit en de technische dienst zien erop toe dat de synergie van de nutsbedrijven zo veel als mogelijk gebeurt. Soms echter worden na de werken toch nog aanvragen ingediend om aanpassingen te doen, deze worden dan afgewezen overeenkomstig de sperperiode die wordt opgelegd.

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

Uit een klachtdossier: “De plaatsing van de spiegel werd op 27/11/2023 goedgekeurd. Op 3/8/2024 en 3/3/2025 heb ik hiervoor nog een mail gestuurd. Telkens krijg ik het antwoord dat men dit zal nakijken, maar nog steeds geen spiegel te zien na 1,5 jaar”.

De spiegel werd kort nadien geplaatst, reden voor de vertraging was dat de bestelling van nieuwe spiegels bijzonder lang op zich heeft laten wachten waardoor alles veel langer heeft geduurd dan voorzien. Niettemin heeft de dienst openbare werken zich verontschuldigd voor deze lange wachttijd.

De reden voor een bepaalde vertraging kan liggen in materialen of onderaanneming die besteld moeten worden, waarvoor niet meteen stock of budget is voorzien. Of omdat een structurele oplossing soms complexer is dan aanvankelijk voorzien. Wat de reden ook mag zijn, het is belangrijk om tussentijds te communiceren naar de melder zodat dit soort meldingen geen klachtdossier worden. Uiteraard dat niet alles meteen opgelost kan worden en dat illustreren we met volgend voorbeeld:

Uit een klachtdossier: “Het putdeksel klikt heel hard telkens wanneer er een auto overrijdt wat voor heel veel geluidsoverlast zorgt doorheen de dag en nacht. Het is zelfs zo erg dat het binnen verschrikkelijk hard hoorbaar is en onze kinderen er ook van wakker worden. We hebben deze klacht ook al gemeld wanneer de straat opnieuw aangelegd was en nu het terug twee richtingsverkeer is, komt dit probleem weer hard naar boven.”

Een relatief kleine melding zoals geluidshinder door een putdeksel in de Heidestraat staat niet gelijk aan snel even een nieuwe rubberen dichting steken. De impact is groter dan de melding aanvankelijk liet uitschijnen. Uit een latere antwoordreactie op de 1^{ste} melding bleek dat het vervangen van de dichting was uitgevoerd, maar dat na 2 dagen die dichting opnieuw stuk is gegaan door het zwaar verkeer. Een meer structurele oplossing heeft dan wel meteen een grotere impact: dit vergt een coördinatie tussen Pidpa en de dienst openbare werken. Het gaat om de vervanging van het putdeksel en onderliggend materiaal en dat kost geld en tijd. En indien er budget is, wanneer past het dan in de planning van zowel Pidpa als gemeente? Qua timing speelt dan ook de dringendheid mee: is de veiligheid in het gedrang of niet? Dat allemaal bepaalt dan de prioriteit van uitvoering.

Hierbij wel een belangrijke nuancering, want elke melding of klacht vraagt een specifieke oplossing die gelinkt is aan een bepaalde techniciteit, materiaal/materieel, administratieve procedures en planning en tenslotte ook de weersomstandigheden. Dit zijn allemaal factoren die bepalen of een oplossing voor een melding of klacht niet “nu en onmiddellijk” gerealiseerd kan worden.

Uit een klachtdossier: “Intussen zitten wij al sinds maanden met een onbereikbare oprit en krijgen we op geen enkele manier enige feedback over wanneer de aanleg van de goot en boordstenen voor onze woning zal plaatsvinden. In juni was mondeling beloofd dat het in orde zou zijn “voor het bouwverlof”, maar vandaag zijn we 10 oktober en is er nog niets veranderd.”

Bij dit dossier dient een kanttekening gemaakt te worden omdat er bij de nieuwbouw van een andere buur een “bouwfout” werd vastgesteld door PIDPA. Gevolg hiervan was dat er een aanpassing van de huisaansluiting diende te gebeuren waardoor de geplande aanlegwerken bij 2 andere woningen in deze straat noodgedwongen werd uitgesteld, tot ongenoegen van deze betrokken burens omdat zij niet wisten waarom en hoelang deze werken werden uitgesteld.

Het volstaat niet om meldingen puur te registreren en aan een dienst toe te wijzen. Elke melding heeft een vaste, verantwoordelijke eigenaar nodig (een persoon of team) die de effectieve opvolging bewaakt.

Een belangrijk verbeterpunt is de terugkoppeling: wanneer een oplossing op zich laat wachten, is het cruciaal dat we de melder tijdig informeren over de timing van de uitvoering.

Groenbeheer

Een jaarlijks terugkerend gegeven is dat alles wat met groenbeheer te maken heeft, ook klachtgevoelig is, en dat op zich is niet verwonderlijk. We noteren voor 2025 een lichte stijging voor de dienst groenbeheer, vaak gaat het over het snoeien en maaien.

Het snoeien van bomen, gebeurt ook niet lukraak : vaak gaat het om het verwijderen van dode of gevaarlijke takken, verminderen van het kruinvolume omdat men last heeft van vallende bladeren is geen optie. Ook wat het maaien betreft, herhalen we wat we vorig jaar hebben aangegeven, want het is onmogelijk om nog een perfecte getrimde en onkruidvrije gazonstrook of grasplein te voorzien.

De meldingen rond het onderhoud voor extra zorg en frequenter onderhoud voor de speelterreinen werden in 2025 in de planning opgenomen. Dit zijn net als vorig jaar, terechte vragen voor een zorgvuldige aanpak en opvolging.

Uit een melding m.b.t. speelterrein: "De schommel werd verwijderd, er waren meerdere problemen mee. Deze schommel en ook de eerder verwijderde vijfhoekschommel worden vervangen in de eerste helft van augustus"

Wat vooral in het oog springt in 2025, is de sterke stijging van het aantal meldingen en klachten die gelinkt zijn aan zwerfvuil, vuilbakjes en sluikestorten. Dat onze inwoners zich ergeren aan zwerfvuil en sluikestort, wordt o.a. aangetoond met de 156 meldingen die we in 2025 kregen.

Uit een melding m.b.t. sluikestort: "Enkele zwarte zakken, zonder gemeenteopdruk en gouden zakken voor huisvuilophaling, van de gemeente werden deze nacht of voormiddag achtergelaten."

Daarnaast kregen we ook 76 meldingen over afval, maar dit laatste vraagt wel een nuancering. Meer dan de helft van deze meldingen betreft de kwaliteit van de huisvuilzakken, te wijten aan een 'batch' slechte rollen waar de lasnaden loskwamen van zodra er afval in terecht kwam.

Uit een melding m.b.t. huisvuilzakken: " Ik heb enige tijd geleden 3 rollen kleine huisvuilzakken aangekocht. Ik ben met de eerste rol begonnen en 2 zakken getest. Er zit geen gesloten bodem in de zakken. Hoe en waar kan ik deze zakken omruilen?"

Dit probleem is door de milieudienst en de onthaalbalie opgevangen. Zij hebben een omruilregeling getroffen voor de getroffen inwoners die een kwalitatief slechte rol hadden aangekocht.

Afval is verbonden met ons dagelijks gedrag ... en heeft ook met mentaliteit te maken. Het is voor medewerkers van de dienst groenbeheer een dagelijkse realiteit, zij worden geconfronteerd met meer afval op de grond en meer huishoudelijk afval in de openbare vuilnisbakken. De cijfers inzake sluikestort stijgen in elke gemeente, ook in Puurs-Sint-Amands. Wat maakt dat de kosten voor het opruimen van het sluikestort en het veelvuldig leegmaken van quasi 450 publieke vuilnisbakjes, begint te wegen op de arbeidstijd en in de kosten qua personeelsinzet.

Duidelijke uniforme systemen, net zoals verkeersregels, iedereen kent ze en moet ze dan ook correct toepassen, dat is ook zo voor de afvalinzamelingen zoals bepaald in de Algemene Bestuurlijke Politieverordening, vaak benoemd als 'politierglement'. Dat vertaalt zich in heel wat meldingen waar mensen aangeven dat afval verkeerd wordt aangeboden of te vroeg wordt buitengezet of lukraak heel de week door wordt gedropt aan inzamelpunten bij wegenwerken. De opkuis is helaas altijd voor rekening van de dienst groenbeheer.

Uit een melding "Wij zijn de bewoners van de Tersagostraat en aan de andere kant van het spoor, is de afvalverzamelplaats 'Neerheidreedreef'. Deze is geregeld een stort en iedereen zet te pas en te onpas zijn afvalzakken buiten waardoor er ongedierte komt. De zakken zijn kapot geknabbeld en de ratten lopen in onze tuin."

Ik heb er zelf reeds 2 gevangen maar ik vrees dat er veel meer zitten. Ik hoop dat jullie beide problemen kunnen oplossen want het is niet fijn dat dit een stort geworden is. Kunnen jullie meer toezicht doen op deze verzamelplaatsen en het rattenprobleem oplossen?”

Er kruipt bijzonder veel tijd en energie in het leegmaken van vuilbakjes, die worden minstens 1 keer per week geledigd en soms meer op drukke en problematische plaatsen. Wat ook dit jaar opnieuw stoort, is dat 80% van de inhoud eigenlijk huishoudelijk afval is. Wekelijks wordt zo’n 1300 kg opgehaald. Straatmeters en -peters halen gemiddeld 14 zakken zwerfvuil per week op. Sluikstorten (zakjes naast vuilbakken en andere dumpingten) staan hier nog los van en zijn nog niet meegerekend.

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

Milieu

Voor 2025 noteren we heel wat knelpunten bij de ophaling van huisvuil, GFT en PMD/papier op bepaalde locaties in onze gemeente die aanvankelijk opgelost waren, maar toch weer op de radar kwamen. Alhoewel de milieudienst hier de regierol heeft opgenomen zowel ten aanzien van Renewi als van Ivarem, blijven we hier met knelpunten zitten t.h.v. Eikse Amer, Olmstraat, Stenemolenlaan en ook de straten die aansluiten op werven van wegenwerken.

Uit een klachtdossier : Op woensdag 23/6/2025 werd ons huisvuil niet opgehaald. Vandaag werd opnieuw geen ophaling gedaan. Ik heb reeds telefonisch contact gehad vandaag met een medewerker melding te maken. Dit betreft de Stenemolenlaan nummers ... Dit betreft de 2de keer op rij dat ze ons stuk overslaan.”

Al die straten werden vanuit de milieudienst opgenomen met beide ophaaldiensten en met de uitdrukkelijke vraag om hier extra aandacht aan te schenken. Het blijft een zaak om dit systematisch op te volgen en aan te dringen op een kwalitatieve ophaling bij beide firma’s, zeker bij de knelpunten die worden doorgegeven zowel door inwoners als vanuit de milieudienst.

Milieu en afval halen de derde plaats inzake klachtdossiers, die klachten hangen nauw samen met het aspect overlast. Om overlast aan te pakken, blijft samenwerking essentieel omdat een ambtenaar niet dezelfde machtigingen heeft als een politieagent, al kan er voor bepaalde milieuzaken wel gehandhaafd worden. Inbreuken worden meestal vanuit de politiezone vastgesteld en dat is ook nodig omdat administratieve geldboetes wel een essentiële schakel zijn in de strijd tegen overlast, in het bijzonder tegen sluikstort.

Hier dient een samenwerking tussen de diensten duidelijk omkaderd te worden en mag men het preventieve aspect niet uit het oog verliezen. Het aanpakken van overlast is een enorme opdracht en die je telkens opnieuw het gevoel geeft dat je van nul moet herbeginnen. Vandaar dat het niet verwonderlijk is dat deze dossiers de kop opsteken bij meldingen en klachten in 2025.

Ook in andere overlastdossiers kan de milieudienst die regierol opnemen, al ben je hier eveneens afhankelijk van andere diensten intern/extern om een oplossing te zoeken. De milieudienst werkt hiervoor ook nauw samen met PZ Rivierenland, post Klein-Brabant om een plan van aanpak op te stellen voor bepaalde meldingen en klachten over overlast inzake geluids-, geur- of milieuhinder.

Uit een dossier geurhinder: “Er is de laatste weken heel veel storende geurhinder van een asfaltplant aan de overkant van het kanaal. Het is in die mate dat het op de adem pakt en m.i. dus ook ongezond is. Heeft dit bedrijf toelating om deze gassen in de lucht te sturen? Kan daar een filter opgezet worden?”

Als de wind niet naar hier waait, hebben ze er waarschijnlijk in Boom en Niel last van. Dit hoort gewoon niet thuis op een plek zo dicht bij bewoning. Kan daar a.u.b. iets aan gedaan worden?”

Complexere dossiers, zoals het voorbeeld hierboven kunnen worden gehandhaafd door de toezichthouder milieu door o.a. toepassing van de milieuwetgeving (o.a. VLAREM).

Overlast en handhaving

Wanneer zowel de gemeente als de politiezone controles uitvoeren, gebeurt dit met het oog op het verhogen van de verkeersveiligheid, het verbeteren van de leefbaarheid in buurten en het aanpakken van situaties die door inwoners als overlast worden ervaren. Deze acties sluiten aan bij de vele meldingen rond snelheid en verkeer, waarbij inwoners aangeven dat onaangepast rijgedrag in zones 30 en 50, schoolomgevingen en woonkernen aanzienlijke gevolgen kan hebben.

Regels hebben pas effect wanneer zij ook worden nageleefd en gehandhaafd. Dit geldt niet alleen voor verkeersregels, maar ook voor afspraken inzake samenleven, zoals geluidsoverlast, sluikestort en hondenpoep. Op basis van het aantal meldingen stellen we vast dat sensibilisering alleen niet in alle gevallen volstaat. In die zin spelen handhaving en, waar nodig, sancties een rol in het naleven van afspraken en het realiseren van de beoogde effecten.

De thema's die zowel in meldingen als in klachten terugkomen en als overlast worden ervaren, sluiten aan bij de resultaten van de Veiligheidsmonitor (2024). Daaruit blijkt dat hinder- en samenlevingsproblemen — vaak benoemd als buurtproblemen — onder meer betrekking hebben op onaangepaste snelheid, agressief verkeersgedrag, overlast door zwaar vervoer, hinderlijk parkeren, gebruik van fietsen en steps, geluidsoverlast (van verkeer, burens of evenementen) en sluikestort en zwerfvuil.

Bij overlastdossiers komt regelmatig de vraag naar een zichtbare en toegankelijke politie naar voren. Hier wordt deels op ingespeeld via de wijkwerking, aangevuld met gerichte acties op basis van specifieke meldingen waar handhaving noodzakelijk is.

Uit een overlastdossier: "In onze straat staan enkele banken, waar dagelijks jongeren rondhangen. Op zich zeker geen probleem, we wonen hier bijna 8 jaar en er was nooit echt overlast. Sinds dit schooljaar loopt het echter de spuigaten uit. Dagelijks is er lawaaioverlast, laten ze vuil achter, wordt er gevochten, fietsen staan en liggen overal, er wordt gevoetbald tussen de auto's en leunen op onze auto's doen ze ook af en toe. Hen vriendelijk aanspreken helpt niet echt, politie werd ook al meerdere keren gebeld door de burens toen de gevechten plaatsvonden. Zij doen rond schooltijd regelmatig hun ronde, maar ook dat laat hen niet inzien dat ze niet echt respectvol zijn tegenover de buurt. Op het moment dat ik deze melding typ, zijn ze tegen elkaar aan het sprinten, met het bijhorende lawaai."

De samenwerking tussen de gemeentelijke diensten en de politiezone is hierbij essentieel. Politiediensten nemen deel aan verschillende overlegstructuren, zoals scholenoverleg, de verkeerscel, handavingsdossiers rond milieu en ruimtelijke ordening en overleg lokaal wonen.

In een aantal dossiers blijkt dat de problematiek een onderliggende, vaak complexe context heeft. Meldingen rond overlast, ongedierte of afval kunnen in bepaalde gevallen wijzen op bredere sociale of woonproblemen. Dit vraagt om een geïntegreerde aanpak waarbij verschillende diensten en partners samenwerken.

Een multidisciplinaire benadering laat toe om dossiers breder te bekijken en gericht in te grijpen waar nodig. Op die manier wordt vermeden dat problemen louter vanuit een politieel perspectief worden benaderd en wordt er gewerkt aan duurzame oplossingen vanuit verschillende invalshoeken.

4.2. Afdeling dienstverlening

Toegankelijkheid en digitale inclusie

De ambitie is om voor iedereen maximaal laagdrempelig en toegankelijk te zijn. Of burgers nu langskomen aan de balie, bellen, een meldingskaart invullen of de website gebruiken: de mix van diverse kanalen blijft essentieel, ook al ontvangen we hier in de praktijk zelden klachten over.

Net als bij veel andere besturen evolueert onze dienstverlening. Door volop in te zetten op digitale kanalen kunnen burgers steeds vaker van thuis uit, op elk gewenst moment, hun administratie regelen om o.a. attesten op te vragen. Dit sluit perfect aan bij de verwachtingen van een groeiende groep inwoners die kiest voor snelheid en gemak.

Tegelijkertijd verliezen we de inwoners die minder digitaal vaardig zijn of niet over de juiste middelen beschikken niet uit het oog. Hoewel de digitale geletterdheid de afgelopen jaren stabiel is gebleven, blijft ondersteuning noodzakelijk. Daarom zetten we op al onze dienstverleningslocaties sterk in op persoonlijke begeleiding en hulp.

De inzet van digicoaches speelt hierin een sleutelrol via één-op-één-begeleiding, infosessies en workshops. Daarnaast trekt de 'Digikar' eropuit: deze mobiele dienst ondersteunt burgers op locatie en biedt waar nodig zelfs hulp aan huis. Zo zorgen we ervoor dat elke inwoner, ongeacht de digitale vaardigheden, mee kan in een digitaliserende samenleving.

Tot slot hechten veel burgers waarde aan fysiek contact, al dan niet op afspraak. Met ruime fysieke openingsuren komt het gemeentehuis aan deze behoefte tegemoet. De bewuste keuze van de gemeente om zowel fysiek, telefonisch als digitaal bereikbaar te zijn, garandeert dat we elke inwoner op een passende manier kunnen ondersteunen. Deze laagdrempelige en klantgerichte aanpak van de afdeling dienstverlening wordt dan ook breed gewaardeerd.

Correcte bejegening

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

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

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

In 2025 merken we dat een goede telefonische opvolging met het concreet inplannen van afspraken bij diensten cruciaal is voor een klantgerichte dienstverlening. De onthaalbalie vervult daarin een cruciale rol, zeker wanneer het gaat over afspraken met andere gemeentelijke diensten. Wanneer men vraagt om terug te bellen of wanneer het inplannen van een afspraak uitblijft, krijg je frustraties en voelen mensen zich niet gehoord, wat kan leiden tot een klacht.

Communicatie

Net als in voorgaande jaren blijft het belang van tijdige en duidelijke communicatie een belangrijk aandachtspunt. Effectieve communicatie houdt niet alleen in dat informatie tijdig wordt gedeeld, maar ook dat deze afgestemd is op de doelgroep en via het juiste kanaal wordt verspreid.

Daarnaast is het essentieel dat medewerkers intern goed geïnformeerd zijn over geplande werken en wijzigingen. Een goede interne afstemming draagt bij aan een coherente en klantgerichte communicatie naar burgers toe.

In 2025 werden, vooral in het kader van wegenwerken, opnieuw meldingen en klachten vastgesteld over onvolledige of laattijdige communicatie rond werken en omleidingen.

Uit de bespreking van een klachtdossier: "Het is inderdaad zo dat het kruispunt Heikant /Hemelrijken deel uitmaakt van het circulatieplan Sint-Amands en hierbij werd aangegeven dat het kruispunt een volledige heraanleg zou krijgen. Eind 2023 werden de sturingskasten van de nutsleidingen voor o.a. Proximus en Telenet alvast verplaatst naar de nieuwe perceelsgrenzen. Normaal zouden deze wegenwerken starten na de zomer 2024, maar door de gelijklopende wegenwerken aan de Sint-Amandsesteenweg in Bornem diende dit uitgesteld te worden omdat de Halvemaanstraat-Heikant deel uitmaakt van +3.5 ton- omleidingsroute van Bornem. De werken op de Sint-Amandsesteenweg zullen normaal gezien beëindigd zijn tegen het bouwverlof in juli 2025. Dit betekent dat na het bouwverlof door onze technische dienst kan gestart worden met de aanpassingswerken aan het kruispunt Heikant/Hemelrijken. De werken zullen gefaseerd uitgevoerd worden. Einde van de werken is voorzien tegen de start van het schooljaar in september 2025. De communicatie zal vermoedelijk tegen eind juni naar de buurtbewoners gebeuren zodat jullie een concrete timing kennen, maar dit blijft uiteraard afhankelijk van het einde van de werken in Bornem. Met onze verontschuldiging voor het uitblijven van een tijdige communicatie over deze wijzigingen in timing"

Dit onderstreept het belang van een doordachte en proactieve communicatiestrategie, waarbij tijdigheid, duidelijkheid en afstemming centraal staan.

3.3. Afdeling Beleven

Wanneer er meldingen en klachten zijn over organisaties die in opdracht van de gemeente taken uitvoeren, dan mag de gemeente niet weggijken. Belangrijk is dat de gemeente, hoewel de uitvoering verloopt via derden, hier wel een eindverantwoordelijkheid draagt en dus logisch gezien ook instaan als aanspreekpunt wanneer het misloopt en bijgestuurd moet worden.

Tenslotte bepalen de organisaties die mee ingeschakeld worden bij gemeentelijke events, ook mee het gezicht van de gemeente ... daar wordt door inwoners geen onderscheid in gemaakt.

Het gaat bijvoorbeeld ook om een concessie zoals bv. brasserie in het Fort van Liezele. Klachten over geluidshinder bleken afkomstig te zijn van bepaalde feestjes, die te horen waren tot in Kalfort, waardoor inwoners onterecht dachten dat de geluidshinder afkomstig was van sportpark De Schans.

Uit een dossier: "We zijn nagegaan wat de oorzaak van die lawaaioverlast kon zijn. Op de voetbalsite was er op dat moment geen enkele activiteit van de voetbalclubs meer na 23u en het gebouw was daarna volledig gesloten. Het geluid moet van een andere locatie gekomen zijn. Dat zijn we aan het uitzoeken. Uiteraard is nachtlawaai na 22u niet toegelaten en indien dat toch wordt vastgesteld, kan je dit op het moment zelf melden bij de Politiezone."

In 2025 noteren we meldingen over het gebruik van permanente verf bij het afspritzen van standplaatsen marktkraampjes Pukema of voor de rommelmarkt Jazaki die maanden nadien nog zichtbaar bleef op de stoep. Ook als dat uit handen wordt gegeven aan derden, als gemeente moet je die afspraken bewaken en effectief controleren voor/tijdens/na ... dat is intensief maar wel noodzakelijk. Feesten kan en mag, maar wel met een propere opkuis: mensen willen nadien een propere stoep, zonder vet- of sporen van etensresten, verfstreken, afval of schade aan private eigendom.

Uit een klachtdossier: "Sinds de Jazaki rommelmarkt, die nu toch al wel even geleden is, hebben ze er niet beter op gevonden dan nummers en zelfs namen van standhouders op de voetpaden in de Eeuwfeeststraat te spuiten. Het heeft sindsdien toch al verschillende keren geregend maar dat blijft gewoon staan. Dat kan toch niet de bedoeling zijn? Volgens mij is dat gespoten met waterbestendige verf."

Het is aan onze diensten om die signalen op te pikken en die mee te nemen bij de evaluaties zodat dit bijgestuurd wordt voor volgende edities.

Een ander heikel punt is de communicatie zoals wanneer private organisatoren van bv. rommelmarkten of event bepaalde straten en toegangen tot garages afsluiten zonder dat er bewonersbrieven werden bedeeeld. Alhoewel dat dit uitdrukkelijk werd vermeld bij de vergunning door het Vrijtijdsloket, komen de klachten o.a. rommelmarkt Ruisbroek, Puurs en een event op de Kaai Sint-Amands, bij de gemeente terecht en ontspringen bepaalde organisaties de dans. Het enige dat dan kan, is in gesprek gaan om ervoor te zorgen dat dit niet opnieuw gebeurt.

Uit een klachtdossier: "Ik betreur ten eerste dat wij als lokale handelaar niet geïnformeerd zijn over een event waardoor onze winkel niet bereikbaar is. Toen ik deze morgen aankwam, zag ik dat alles was afgezet om de parking van de winkel te betreden. Ik heb de hekken zelf moeten verplaatsen om mijn winkel te kunnen betreden. Nadien heb ik dan iemand van de organisatie aangesproken om dit te melden, maar zij waren ook verbaasd dat dit niet met ons werd gecommuniceerd. Als ik hierover werd geïnformeerd kon ik de gepaste maatregelen treffen en ook mijn klanten informeren. Mogen we dus vriendelijk vragen om ons vooraf voldoende te informeren."

Een ander aspect gaat over geluidshinder. In 2025 hebben we 10 meldingen en 16 klachten die gelinkt zijn aan evenementen/horeca/fuiven die overlast en/of geluidshinder gaven. Deze dossiers worden opgenomen zowel door de dienst Beleven als door de dienst Doelgroepen (jeugdconsulent) al dan niet in samenwerking met de politiediensten.

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

Opmerkelijk voor 2025 zijn de meldingen gelinkt aan geluidshinder bij horecazaken. Als lokaal bestuur is het belangrijk om het evenwicht te bewaken tussen de leefbaarheid voor de burens en anderzijds om tegemoet te komen aan een sociaal en cultureel leven, ook wat horeca betreft.

Uit een klachtdossier: "Ik wend mij tot u met een aanhoudende zorg over nachtlawaai dat veroorzaakt wordt door het terras van een horecagelegenheid in mijn buurt waarvan het terras tijdens de avond- en nachturen regelmatig voor ernstige geluidsoverlast zorgt. Vooral tijdens de warmere maanden en in het weekend blijven bezoekers tot (ver) na sluitingstijd luid praten, lachen, muziek afspelen en soms zelfs roepen. Dit leidt tot verstoorde nachtrust en heeft een negatieve impact op mijn welzijn en dat van andere buurtbewoners."

Er is meestal wel begrip voor bepaalde events en feestjes, maar met de uitdrukkelijke vraag om rekening te houden met de bemerkingen zodat niet jaar na jaar dezelfde klacht wordt ingediend.

Het gaat bijvoorbeeld over te luide bassen bij events, te lang én te luid soundchecken, niet respecteren van het einduur, feestjes zonder toegestane geluidsafwijking en meer specifiek bij horeca, ook de overlast op terras of het nachtelijk blijven plakken buiten in de omgeving van de horecazaak.

Zowel organisatoren van fuiven als uitbaters van horecazaken moeten rekening houden met de afspraken en de voorwaarden die in de vergunning werden opgenomen. Specifiek voor fuiven betekent het respecteren van het toegestane einduur, het inzetten van stewards in de ruime omgeving van openluchtfuiven, het tijdig bussen van bewonersbriefjes waarop bereikbare gsm-nummers en contactpersonen staan vermeld, enz.

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

Zowel vanuit de doelgroepenwerking als vanuit de dienst Beleven is vorig jaar al aangegeven dat een update van het feestbeleid aangewezen is. Op die manier wordt het kader voor verenigingen (jeugd, sport, ...) en private initiatieven, maar ook voor onze eigen gemeentelijke diensten die aanvragen behandelen of adviseren, een stuk duidelijker. Heldere afspraken zorgen voor wederzijds begrip en een vlotte samenwerking, wat binnen het feestbeleid van groot belang is.

[Kinderopvang/speelweken](#)

De gemeente zet de laatste jaren haar beleid rond de ondersteuning van gezinnen verder uit met het Huis van het Kind, de uitbouw van de kinderopvang, buitenschoolse opvang (BKO) en dienst voor onthaalouders. Er wordt gewerkt met heel wat vrijwilligers en de dienst samenleven probeert met alle actoren samen te werken. Dat loopt doorgaans bijzonder goed, maar af en toe gaat er iets mis rond de communicatie of een bepaalde aanpak of de veiligheid van het terrein. Want ieder wil dat zijn/haar kind in de best mogelijke omstandigheden wordt opgevangen. Bij de meldingen gaat het vooral om het financiële luik, zeker bij de BKO worden de meldingen m.b.t. de facturatie meteen uitgeklaard omdat dit gelinkt is aan het systeem van de geldbeugel.

Uit een meldingsdossier: “Wij gebruiken nu al enige tijd de naschoolse opvang voor onze dochter. In de beschrijving staat dat je wanneer je de naschoolse opvang tijdig wijzigt/annuleert, je het geld terug krijgt. Zoals ik het nu kan zien in het platform hebben wij nog nooit gelden terug ontvangen van de correct geannuleerde momenten, klopt dit? Telkens ik een nieuwe periode vastleg, betaal ik opnieuw het volledige tarief zonder extra korting van de geannuleerde momenten.”

Maar het is niet alleen factureren, het is vooral het ondersteunen van de taken bij de medewerkers en vrijwilligers om de opvang zo kwalitatief hoog mogelijk te omkaderen en uit te bouwen, dag in dag uit.

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

Het is zowel voor hun werking als voor het vertrouwen tussen de dienst en de ouders die gebruik maken van de korte en lange opvang belangrijk dat alles direct wordt opgevolgd. Ze zetten in op maximale toegankelijkheid en sturen onmiddellijk bij als er iets fout loopt.

4.4. Afdeling Welzijn & Samenleven

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

Sociale Zorg

De meldingen en klachten wezen in 2025 vooral op aandachtspunten inzake communicatie, duidelijkheid van procedures en uniformiteit in de werking.

Een eerste belangrijk aandachtspunt betreft de telefonische bereikbaarheid en opvolging. Uit cijfers van organisatiebeheersing blijkt dat de diensttelefoon Sociale Zorg goed scoort en hiermee bevestigt de dienst dat de bestaande permanentieregeling in de praktijk goed functioneert. Toch voelen sommige cliënten zich soms niet gehoord wanneer zij telefonisch contact opnemen of een update in hun dossier verwachten.

Hoewel dit vaak een subjectieve beleving is en cliënten hun eigen dossier als prioritair ervaren, moeten we hier blijvend aandacht voor hebben. Daarom werd afgesproken dat na een eerste (telefonisch) contact met de cliënt meegegeven wordt dat de dossierbeheerder zelf ook nog contact zal opnemen. Indien een inhoudelijke terugkoppeling niet onmiddellijk mogelijk is, wordt ingezet op een korte bevestiging of tussentijdse update. Het consequent naleven van deze afspraken is essentieel om verwachtingen te managen en frustraties te vermijden, in het bijzonder bij urgente dossiers met termijnen.

Daarnaast werd vastgesteld dat onduidelijkheid of verschillen in toepassing van procedures aanleiding kunnen geven tot frustraties en verwarring. Dit wordt niet enkel aanvoeld door cliënten maar zeker ook door medewerkers. Dit geldt onder meer voor dossiers rond huurwaarborg en budgetbeheer. Hoewel de juridische en administratieve kaders duidelijk vastliggen in bestaande documenten en overeenkomsten, blijkt de vertaling naar de praktijk niet altijd eenduidig. Er werd daarom afgesproken om bestaande procedures te herbekijken, te actualiseren waar nodig en beter te ontsluiten voor alle medewerkers. Dit proces startte reeds in 2025 en zal in 2026 worden verdergezet. Procedures die reeds geactualiseerd werden zijn o.a. aanvraag referentieadres, opstart budgetbeheer/budgetbegeleiding, hulp bij tussenkomst kosten woonzorgcentrum, hulp bij begrafenis kosten en de aanvraag van een medische kaart voor dringende medische kosten.

In het verlengde daarvan blijft uniformiteit in (schriftelijke) communicatie een aandachtspunt binnen de kwaliteitszorg. Zij zullen de gebruikte sjablonen screenen en waar nodig verduidelijken of aanpassen, zodat ze steeds helder en eenduidig zijn. Op die manier streeft de dienst sociale ernaar dat beslissingen voor alle cliënten duidelijk en gelijklopend gecommuniceerd worden, los van wie het dossier behandelt. Begrijpelijke en toegankelijke communicatie blijft daarbij cruciaal, zeker in dossiers waar complexe administratieve procedures spelen.

Tenslotte werd ook het belang van vorming en juridische bijscholing benadrukt. Klachten maken duidelijk dat cliënten zeer gevoelig zijn voor de juridische onderbouwing van beslissingen. Daarom zet de dienst Sociale Zorg in op gerichte vorming, onder meer via ondersteuning door de juridische dienst en via aanvullende bijscholing voor medewerkers. Dit moet de deskundigheid versterken en de kans op betwisting of klachten verminderen. Deze aandacht voor meer systematische vorming past binnen de bredere doelstellingen van professionalisering van de dienst Sociale Zorg.

Naast bovenstaande structurele aandachtspunten wordt vastgesteld dat klachten niet uitsluitend te herleiden zijn tot communicatie of procedures. In de praktijk wordt de dienstverlening geconfronteerd met steeds mondigere cliënten, waarbij verwachtingen ten aanzien van snelheid en beschikbaarheid toenemen en waarbij het aanvaarden van beslissingen niet altijd evident is.

Dit vraagt van medewerkers een blijvend professionele houding en vaardigheden in het omgaan met moeilijke of emotioneel geladen situaties, zonder afbreuk te doen aan de correcte toepassing van regelgeving en procedures. Ook bij afwezigheden van medewerkers (verlof, ziekte, ...), moet de continuïteit in de opvolging van dossiers gewaarborgd zijn. De bestaande afspraken rond permanentie en dossieropvolging functioneren in de meeste gevallen naar behoren, maar vereisen blijvende aandacht zodat cliënten op een consistente manier verder geholpen worden en gemaakte engagementen effectief worden nagekomen.

Het blijft belangrijk om systematisch te investeren in duidelijke communicatie, uniforme procedures, consequente opvolging, kwaliteitsbewaking en juridische vorming. Met de gemaakte afspraken en lopende verbetertrajecten wordt beoogd om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verhogen en het vertrouwen van cliënten in de werking van Sociale Zorg te versterken.

Dienstencentra en thuiszorg

In de lokale dienstencentra ligt de nadruk vooral op preventie en sociale verbinding. Die manier van werken is laagdrempelig. Het aanbieden van een sociaal netwerk vanuit een lokaal dienstencentrum blijft belangrijk. En ook digitale geletterdheid wordt gepromoot via het dienstencentrum.

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

We noteren voor 2025 slechts 1 melding m.b.t. verhuur, maar geen klachten over de werking van de dienstencentra. Vanuit het dienstencentrum komen er wel meldingsformulieren voor andere diensten. Het is goed om te weten dat deze bezoekers begaan zijn met wat er leeft, en ook hier staat mobiliteit met stip op één wanneer het gaat over 'toegankelijke mobiliteit en parkeren'. Voor ouderen is dat, net als voor andere leeftijdsgroepen, een belangrijk en actueel topic.

5. Welke verbeterpunten nemen we mee voor alle diensten?

Wanneer verbeterpunten worden opgenomen vanuit klachtdossiers, vormt dit een belangrijk signaal binnen de organisatie. Ze maken zichtbaar waar werkwijzen of procedures onder druk staan en waar bijsturing nodig is. Deze inzichten komen niet alleen het individuele dossier ten goede, maar dragen er ook toe bij dat gelijkaardige situaties zich in de toekomst minder herhalen.

Een klacht is op zich geen positief signaal, maar biedt wel de mogelijkheid om in dialoog te gaan, te bemiddelen en tot een oplossing te komen die gedragen wordt door de betrokken partijen. Een dergelijke aanpak is essentieel om het vertrouwen van burgers in de overheid te versterken. In de praktijk blijkt dat een belangrijk deel van de oplossing vaak ligt in het correct en helder informeren van de burger. Het volstaat niet om een beslissing mee te delen; het is noodzakelijk om deze begrijpelijk toe te lichten en de achterliggende motivering mee te geven. Een persoonlijke aanpak blijft daarbij belangrijk: maatwerk waar mogelijk, en het vermijden van een louter juridische benadering van dossiers.

Bij complexere dossiers waarin meerdere diensten betrokken zijn, is het bovendien aangewezen om te werken met één duidelijk aanspreekpunt. Dit voorkomt dat burgers worden doorgestuurd tussen verschillende diensten en draagt bij aan een meer vlotte en transparante afhandeling. Wanneer burgers zich gehoord voelen, ontstaat er meer ruimte om samen naar oplossingen te zoeken. Transparantie en samenwerking vormen daarbij de basis voor een kwalitatieve dienstverlening.

Tijdens de analyse van meldingen en klachtdossiers 2025 wordt bijkomend ingezet op volgende aandachtspunten:

- het zorgvuldig en volledig registreren van meldingen binnen alle diensten;
- het waarborgen van toegankelijkheid en bereikbaarheid via fysieke, digitale en telefonische kanalen;
- de coördinatie met externe diensten en partners;
- planmatig werken en afstemming tussen diensten;
- tijdige, duidelijke en begrijpelijke communicatie;
- het inzetten op handhaving, in samenwerking met betrokken diensten;
- het verder uitbouwen van digitalisering, met aandacht voor inclusie;
- het verzekeren van een consequente en kwalitatieve dossieropvolging.

Deze verbeterpunten vertrekken vanuit de beoordelingscriteria die worden toegepast op klachtdossiers en worden verder geïntegreerd binnen de werking van de organisatie.

De belangrijkste terugkerende knelpunten blijven zorgvuldigheid, redelijke behandelingstermijn, actieve dienstverlening en degelijke dossieropvolging.

Zorgvuldigheid

Het is essentieel om dossiers zorgvuldig te behandelen, met aandacht voor zowel feitelijke als juridische aspecten. Dit betekent dat informatie correct wordt verzameld, dossiers grondig worden onderzocht en beslissingen weloverwogen worden genomen. Goede communicatie tussen collega's onderling en met burgers is hierbij onmisbaar.

In een organisatie waar dagelijks een groot aantal dossiers wordt behandeld, kunnen fouten zich voordoen. Wanneer tekortkomingen worden vastgesteld, bieden deze ook kansen om processen te verbeteren, fouten tijdig recht te zetten en de kwaliteit van de dienstverlening te versterken — ook bij uitbestede opdrachten.

Een voorbeeld hiervan zijn dossiers rond geluidshinder bij evenementen. Geluid maakt deel uit van het maatschappelijk leven, maar de impact op de leefomgeving wordt niet altijd voldoende ingeschat. Personen die evenementen organiseren, zijn zich niet altijd bewust van de hinder die dit voor anderen met zich meebrengt of onderschatten deze. Wanneer meldingen en klachten hierover binnenkomen, is het belangrijk om deze signalen mee te nemen bij toekomstige aanvragen. Het evalueren en bijsturen van evenementen vormt dan ook een terugkerend verbeterpunt.

Zorgvuldigheid speelt evenzeer een rol bij terugkerende problemen zoals meldingen rond afvalophaling. In dergelijke dossiers wordt de bal vaak teruggedraaid bij de inwoner: *“Is dit wel op tijd buitengezet?”* Hierdoor ontstaat bij inwoners het gevoel dat hun melding niet ernstig wordt genomen. Tegelijk blijkt dat vaste chauffeurs bepaalde knelpunten kennen, terwijl vervangploegen hier minder vertrouwd mee zijn en bijvoorbeeld kleinere straten overslaan. Dit onderstreept het belang van structurele opvolging en kwaliteitsbewaking, ook bij externe partners.

Redelijke termijn en communicatie

Een ander belangrijk aandachtspunt blijft de redelijke behandelingstermijn. In bepaalde dossiers wordt vastgesteld dat werken vertraging oplopen, onder meer door technische, organisatorische of externe factoren. Dit is niet altijd te vermijden. Wat echter wel vermeden kan worden, is het gebrek aan terugkoppeling naar de melder. Wanneer er geen duidelijkheid wordt gegeven over de timing van een oplossing, ontstaat snel frustratie. Het is daarom essentieel dat burgers tijdig geïnformeerd worden over de stand van zaken van hun dossier. Tussentijdse communicatie speelt hierin een cruciale rol en kan voorkomen dat meldingen escaleren tot klachten.

Degelijke dossieropvolging en actieve dienstverlening

Degelijke dossieropvolging blijft een belangrijk aandachtspunt. Klachten ontstaan vaak niet omdat er niets gebeurt, maar omdat de burger geen zicht heeft op wat er gebeurt. In verschillende dossiers blijkt dat stappen worden gezet, maar dat deze onvoldoende worden gecommuniceerd. Hierdoor ontstaat het gevoel dat er geen opvolging is.

Actieve dienstverlening betekent dat diensten proactief communiceren over de voortgang van dossiers. In plaats van te wachten tot de burger opnieuw contact opneemt, wordt er uit eigen beweging teruggekoppeld. Dit kan gaan over genomen stappen, geplande acties of verwachte termijnen. Op die manier blijft de burger betrokken bij het dossier en groeit het vertrouwen in de werking van de dienst.

Coördinatie en samenwerking

Tot slot blijft ook de coördinatie tussen diensten en externe partners een belangrijk aandachtspunt. In dossiers rond bijvoorbeeld wegenwerken ontstaat frustratie wanneer verschillende partijen onvoldoende op elkaar afgestemd zijn of wanneer opleveringen niet correct gebeuren.

Een duidelijke regierol, heldere afspraken en een gezamenlijke opvolging zijn noodzakelijk om dergelijke situaties te vermijden. Hierbij is het belangrijk dat de dienst die een melding ontvangt, de coördinatie opneemt en een volledig antwoord kan geven over het dossier, ook wanneer meerdere partners betrokken zijn.

Van analyse naar structurele verbetering

Deze verbeterpunten mogen niet louter worden gezien als jaarlijkse aandachtspunten. Het is belangrijk dat ze worden vertaald naar concrete verbeteracties en structureel worden opgenomen in processen en procedures. Op die manier sluiten de inzichten uit dit rapport rechtstreeks aan bij het organisatiebeheersingssysteem en dragen ze bij aan een duurzame verbetering van de dienstverlening.

6. Eindconclusie

Een lokaal bestuur staat dagelijks in contact met burgers, en bepaalde handelingen kunnen daarbij aanleiding geven tot ontevredenheid. In dat kader vervult de dienst klachtenbeheer een belangrijke rol door klachten op te nemen, te onderzoeken en te behandelen in dialoog met zowel de administratie als de burger. Deze werking steunt op luisteren, bemiddelen en het zoeken naar oplossingen.

Daarbij blijft het essentieel om het bredere kader voor ogen te houden. Elke klacht vraagt een afweging tussen het individuele belang en het algemeen belang, en wordt getoetst aan de geldende regelgeving, de beginselen van behoorlijk bestuur en de gehanteerde dienstverleningsnormen.

Het opnemen van verbeterpunten vanuit klachtdossiers vormt een belangrijk signaal binnen de organisatie. Het maakt het mogelijk om pijnpunten in de werking te identificeren en procedures bij te sturen. Op die manier dragen klachten niet alleen bij aan de oplossing van individuele dossiers, maar helpen zij ook om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

Hoewel een klacht geen positief signaal is, biedt ze wel de kans om in dialoog te gaan en tot een gedragen oplossing te komen. Een aanpak waarbij ruimte is voor bemiddeling en een persoonsgerichte benadering, draagt bij tot het herstellen en versterken van het vertrouwen van burgers in de overheid. In veel gevallen ligt een belangrijk deel van de oplossing in duidelijke en transparante communicatie.

Het volstaat niet om een beslissing mee te delen, het is noodzakelijk om deze te motiveren en begrijpelijk toe te lichten. Een persoonlijke aanpak en maatwerk blijven daarbij belangrijk, zeker in complexe dossiers waarbij meerdere diensten betrokken zijn. Het werken met één aanspreekpunt kan in deze situaties bijdragen tot een vlottere en meer coherente opvolging.

Wanneer burgers zich gehoord voelen, ontstaat er ruimte om samen naar oplossingen te zoeken. Transparantie en samenwerking vormen hierbij de basis. Een klantgerichte en constructieve houding vraagt echter een voortdurende inspanning. Meldingen en klachten vormen daarbij een belangrijke bron van inzichten om de dienstverlening bij te sturen waar nodig.

Voor sommige dossiers volstaat een onmiddellijke oplossing, terwijl andere vragen om een meer structurele aanpak. Beide benaderingen zijn noodzakelijk en bieden samen een realistische kijk op de verdere verbetering van de dienstverlening.

Tot slot willen we alle collega's en bestuursverantwoordelijken bedanken die, in een open en constructieve samenwerking, bijdragen aan het voortdurend verbeteren van een klantgerichte, transparante en klachtontvankelijke dienstverlening.

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

7. Regelgevend kader

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

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

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

Art. 303:

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

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

1° in eigen beheer;

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

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

4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

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

1° in eigen beheer;

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

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

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

5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

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

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

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

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

De strategische doelstelling werd als volgt omschreven:

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

Bijlage 1: REGLEMENT KLACHTEN

Artikel 1. Doel

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

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

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

Artikel 2. Definities

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

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

Artikel 3. Doelgroep/toepassingsgebied

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

Artikel 4. Voorwaarden ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is niet ontvankelijk als:

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

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

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

Artikel 5. Procedure klachten

5.1. Indienen van een klacht

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

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

5.2. Registratie

Iedere ingediende klacht wordt door de klachtenbeheerder geregistreerd.

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

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

5.3. Ontvankelijkheid van de klacht – onderzoek naar gegrondheid

Als een klacht ontvankelijk 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. Gegronde: 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. Ongegronde: dat zijn klachten waarbij na onderzoek blijkt dat de dienst de wet- of regelgeving niet heeft geschonden, noch behoorlijke- 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.