

KLACHTENBEHEER

LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS

JAARRAPPORT 2021

Inleiding

We starten naar goede gewoonte met het jaaroverzicht waarbij de cijfers en duiding van zowel meldingen als klachten van het voorbije jaar 2021 in kaart worden gebracht. Nadien gaan we dieper in op de klachten. Klachten zijn immers een inspiratiebron om verder mee aan de slag te gaan. Hoe we dat doen, kan je lezen in het deel waar we spreken over de verbeterpunten.

Belangrijk voor een lokaal bestuur dat klachtenbeheer ernstig neemt, is om niet zomaar uit te gaan van de klacht, maar dat we doorvragen en op zoek gaan naar de problemen achter de klacht. We merken bij het onderzoek van de klacht dat de grenzen van de gemeentelijke organisatie niet de grenzen van de problemen van de burger zijn.

Als lokaal bestuur is het cruciaal om oplossingsgericht te werken, al beseffen we dat dit gemakkelijker is voor de ene dienst dan de andere dienst. Dit heeft vaak te maken met de aard van de klacht. Een klacht komt minder bedreigend over wanneer het over materiële zaken gaat dan wanneer het een persoonlijk issue betreft.

Anderzijds moeten klagers ook beseffen dat klachtbehandeling een middel is en niet een doel. Klagen kan bijdragen aan het oplossen van individuele problemen, maar klachten worden vooral ingezet om structurele verbeteringen te realiseren binnen de dienstverlening van ons lokaal bestuur.

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

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



Fran Wauters

Algemeen Bestuur – Klachtenbeheer

tel 03 203 27 20

klachten@puursam.be

www.puurs-sint-amands.be

Wat is de opdracht van de dienst klachtenbeheer?

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

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

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

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

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

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

Hoe werkt de dienst klachtenbeheer?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹ Zie bijlage 2 : beoordelingscriteria

Jaaroverzicht meldingen in cijfers

I. Wat is een melding?

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

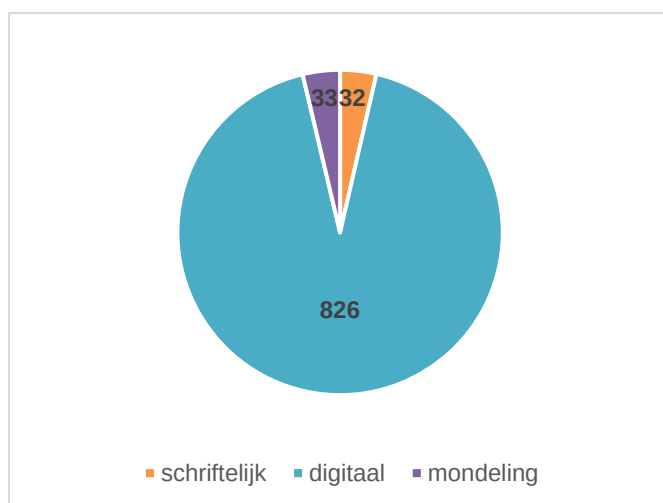
Wat is een melding?

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

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

II. Statistieken meldingen 2021

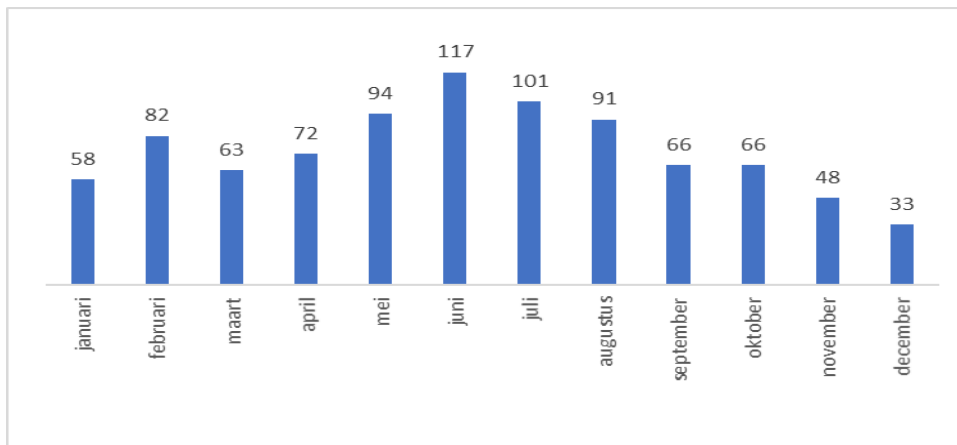
Tabel 1: hoe komen de meldingen binnen?



De gegevens uit de bovenstaande tabel illustreren zeer duidelijk dat het merendeel van de meldingen met name 826 van de 891 ofwel ruim 93% van alle meldingen via digitale weg (mail of webformulier) bij de gemeentelijke of OCMW-diensten terecht komt. Dit is gelijklopend aan de cijfers van vorig jaar.

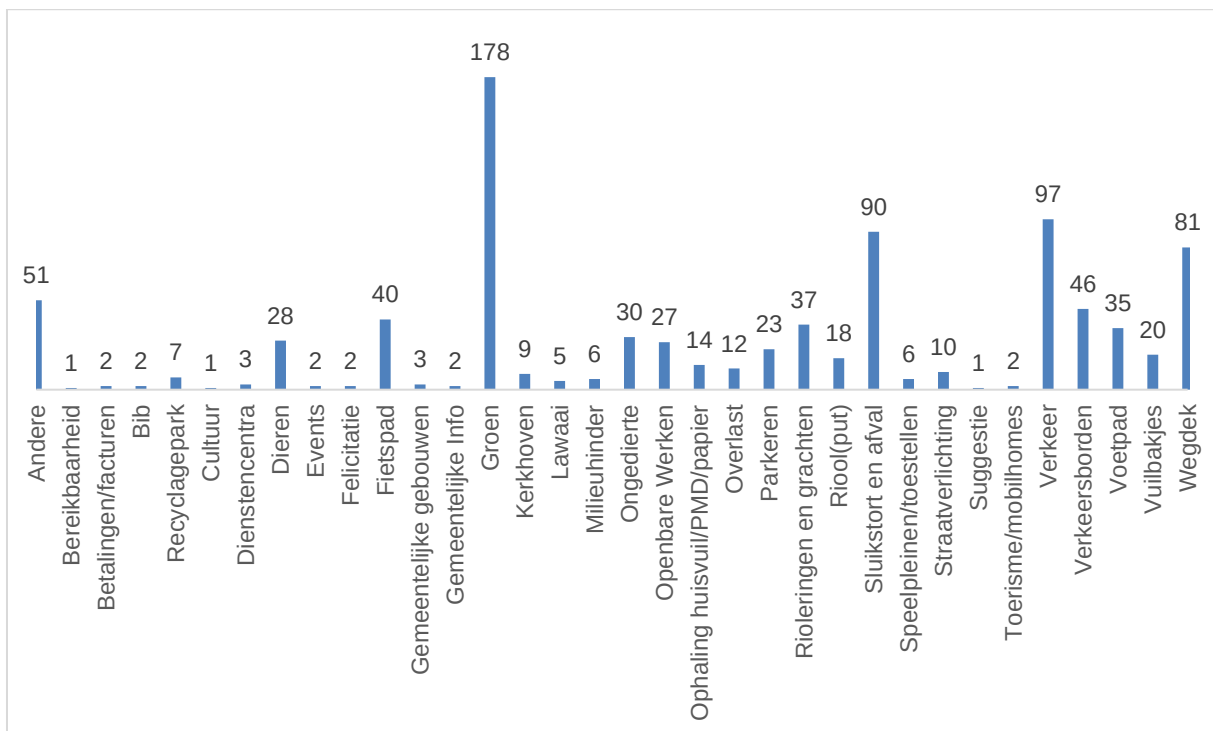
Het gebruik van de meldingskaarten blijft wel noodzakelijk: er werden 32 meldingskaarten ingevuld. Belangrijk is dat we alle kanalen ter beschikking stellen – en houden – zodat we iedereen de kans geven om een melding door te geven.

Tabel 2: aantal meldingen per maand



Net zoals vorig jaar, zien we ook in 2021 een min of meer gelijke verdeling van het aantal meldingen. Het aantal meldingen blijft hangen rond de 900: in 2019 waren er dat 931, in 2020 noteren we 944 meldingen en voor 2021 is er lichte daling met zo'n 891 meldingen, allicht te wijten aan clustering van registratie van bepaalde meldingen.

Tabel 3: indeling volgens rubriek (onderwerp)



Van de 891 meldingen zijn in 2021 volgende rubrieken de koplopers:

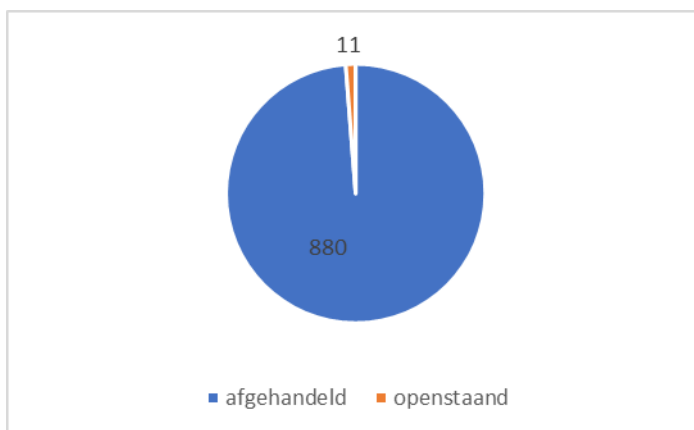
- groen: 178 meldingen (snoeien, maaien, groenonderhoud, bomen)
- mobiliteit: 166 meldingen waarvan 97 verkeer, 23 parkeren en 46 verkeersborden
- sluikstort & afval: 90 meldingen
- wegdek: 81 meldingen en openbare werken: 27 meldingen

Wanneer we dit ruim kaderen, merken we dat 90% van alle meldingen worden opgenomen door het beleidsdomein ruimte: groenbeheer, technische dienst en mobiliteit op kop. Opvallende trend bij de meldingen in 2021: het aantal meldingen over voetpaden en fietspaden blijft in 2021 quasi evenveel als in 2020.

De stijging bij de meldingen zit vooral bij de rubriek 'andere'. Dit ging van 37 meldingen in 2020 naar 51 meldingen in 2021 waar het o.a. gaat over (kerst)verlichting, weesfietsen, bouwwallen en de winterdienst (strooien).

Ook de rubriek 'dieren' kende in 2021 een sterke groei met o.a. meldingen over zwerfkatten, het gebruik of onderhoud van de hondenweides, het opruimen van kleine kadavers en tenslotte de overlast van kauwen/duiven.

Tabel 4: indeling volgens afhandeling



In 2019 werden 916 van de 931 meldingen afgehandeld en stonden nog 15 meldingen open, die in de loop van 2020 werden uitgevoerd. In 2020 stonden nog 14 meldingen op de planning om uit te voeren waarvan er nu nog eentje openstaat.

In 2021 zijn er 11 openstaande meldingen waarvan de meeste allicht tegen deze zomer 2022 afgewerkt zullen zijn. De opvolging van de meldingen kon doorheen het hele jaar 2021 wel beter. Door de late afhandeling zijn een aantal van die meldingen ook klachten geworden.

Positief is dan weer dat de diensten trachten om tegen het einde van het kalenderjaar quasi alle meldingen te kunnen finaliseren waardoor men meer dan 95% effectief heeft afgehandeld. Maar we streven ernaar om voortaan wel op meer systematische wijze de meldingen korter op te volgen.

III. Synthese meldingen 2021

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

Het coronajaar 2021 vertaalt zich, net zoals in 2020, opnieuw duidelijk in bepaalde rubrieken: iedereen ging wandelen of fietsen en dus vallen ‘mankementen’ sneller op bij heel wat wandelaars en fietsers. We krijgen in 2021 heel wat meldingen over de voet- en fietspaden.

In 2021 zijn de meeste meldingen dan ook direct gelinkt aan de onmiddellijke leefomgeving en dus is het niet verwonderlijk dat de dienst groenbeheer en de dienst mobiliteit hier de meeste dossiers hebben gekregen. Vrijwel onmiddellijk gevolgd door meldingen over het wegdek of openbare werken.

Wanneer we kijken naar de meldingen van groenbeheer dan gaat het over snoeiwerken, onkruid of maaiwerken en ook de bomen zijn omwille bladval, de boomvruchten of boomwortels hoe langer hoe meer een issue.

Wanneer we kijken naar de meldingen van mobiliteit, dan gaat het over te snel en te druk autoverkeer, sluiptverkeer, parkeermogelijkheden, weginrichting en hinderlijke innames van openbaar domein.

Maar opvallend in 2021 ook de stijging van het aantal meldingen in verband met dieren : hier ging het over zwervkatten, het opruimen van kadavers van kleine dieren en de overlast van kauwen en duiven.

Omdat er ook in 2021 amper nog iets in de zalen of in georganiseerd verband gebeurde, en al zeker niet gefeest mocht worden, zijn er beduidend minder meldingen inzake cultuur of sport.

Het zorgvuldig registreren en opvolgen maakt dat de meldingen vandaag echt wel hun nut hebben. Niet alleen voor de inwoners die een melding indienen, maar ook voor de diensten zelf zodat zij een zicht hebben op de kleine ‘mankementen’ en de bijhorende werkplanning. Bepaalde meldingen worden soms klachten o.a. wanneer de redelijke termijn wordt overschreden en dat was in 2021 wel een heikel punt.

Cruciaal wordt de inzet op een softwaresysteem, zoals we in de inleiding al hebben aangehaald, omdat meldingen dan automatisch worden opgeladen in het softwaresysteem. In afwachting hiervan is het bewaken van het belang van een goede registratie van meldingen noodzakelijk. Vandaar dat afstemming tussen het beleidsdomein dienstverlening en het beleidsdomein ruimte ook cruciaal blijft voor de registratie en het beheer van de meldingen.

Dat sensibilisatie bij de medewerkers loont, dat getuigt van een klantgerichte aanpak. Het registreren van meldingen draagt immers bij tot een goede dienstverlening. Door op een klantgerichte manier meldingen te behandelen, voorkom je immers klachten.

Jaaroverzicht klachten in cijfers

I. Intake van klachten

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

Wat is een klacht?

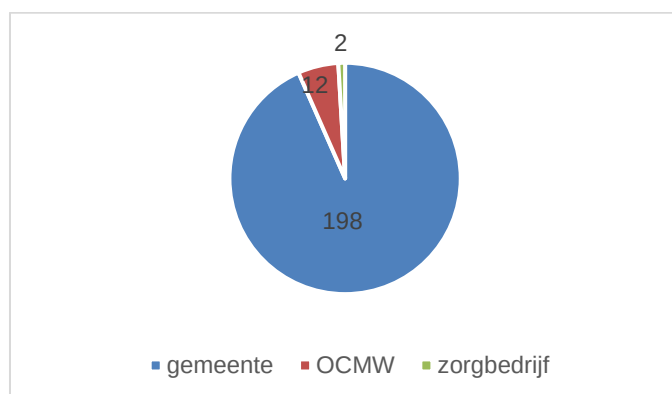
“Een klacht is een manifeste uiting waarbij een burger klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is hier niet neutraal, de burger uit een ongenoegen over de werking van de dienstverlening. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op een foutieve of onwettige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

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

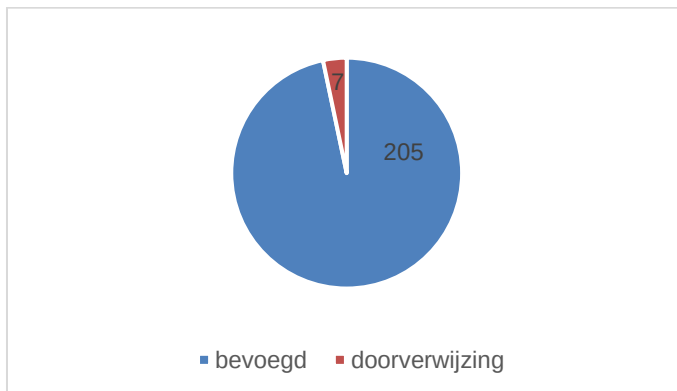
II. Statistieken klachten

De klachtdossiers betreffen de contacten waarvoor een dossier werd aangemaakt, ook waar een onmiddellijke dienstverlening of doorverwijzing noodzakelijk bleek om de klacht te kunnen behandelen. Voor 2021 noteren we 212 klachtdossiers waarvan 198 voor de gemeente, 12 dossiers met betrekking tot het OCMW en 2 dossiers voor het Zorgbedrijf Klein-Brabant.

Tabel 1: overzicht klachtdossiers



Tabel 2: status van de klachtdossiers



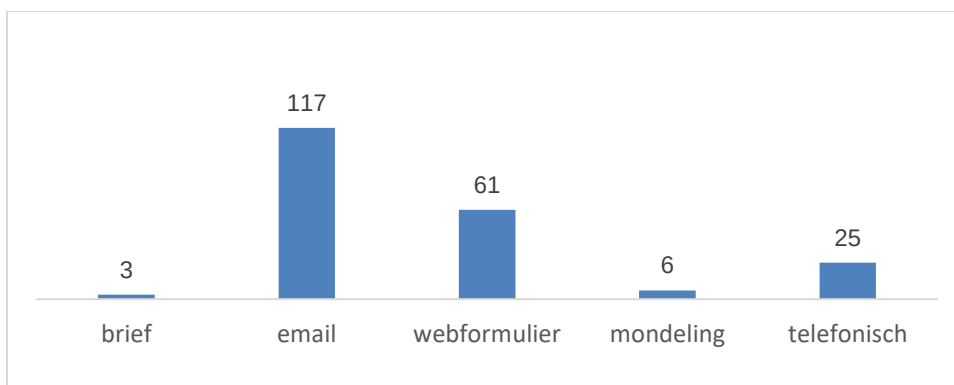
Voor 2021 noteren we 212 dossiers, waarvan 7 dossiers geregistreerd als “doorverwijzing”. Maar ook deze 7 dossiers hebben we vanuit de gemeente finaal opgevolgd omdat de bereikbaarheid van andere instanties/overheden het voorbije jaar niet evident is gebleken.

Buiten deze 7 dossiers zijn er nog dossiers waar de gemeente de regierol heeft opgenomen om mee te pleiten voor een oplossing. We komen hier bij de analyse van de klachten nog op terug, wanneer we spreken over de criteria zoals coördinatie of goede dossieropvolging.

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

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

Tabel 3: hoe komen de klachten binnen?



De dienst klachtenbeheer is gelegen in het gemeentehuis. Bij een eenmansdienst kunnen er geen doorlopende openingsuren gegarandeerd worden, daarom wordt er meestal gewerkt met afspraken.

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

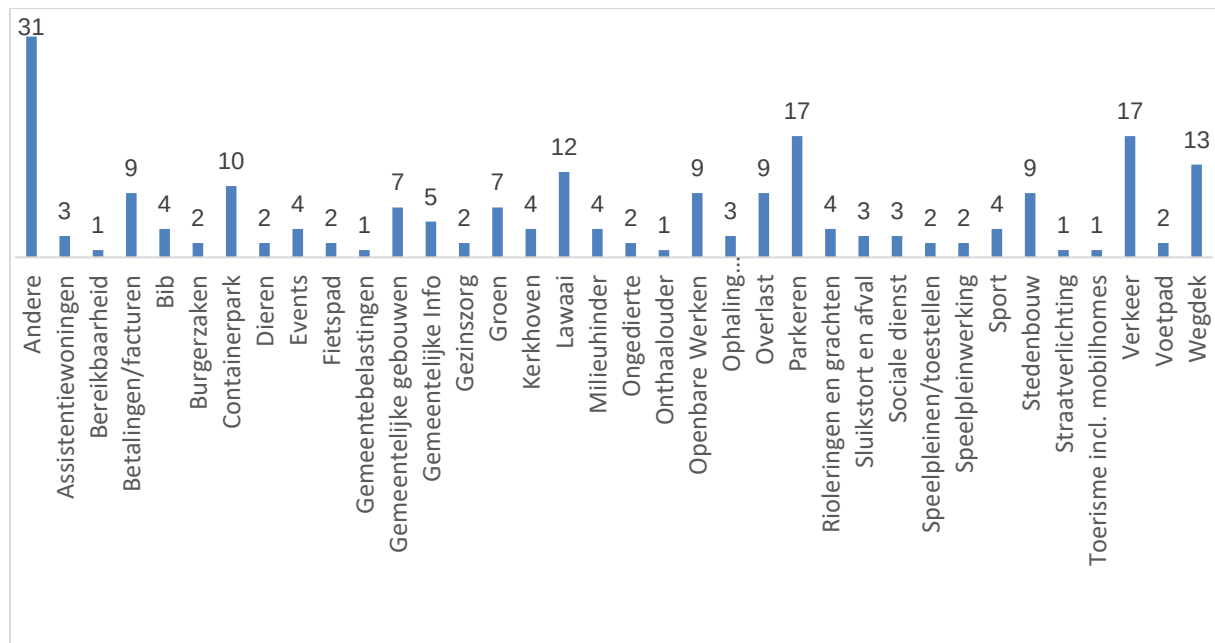
In 2021 zijn er 212 klachtdossiers, dit is gelijklopend aan vorig jaar waar er 214 dossiers waren. In 2021 is er kleine verschuiving in de wijze van indienen : iets meer webformulieren en iets minder telefonische klachten (25). De bezoekers (6) die bij een eerste contactname binnenspringen op de dienst klachtenbeheer, ligt beduidend lager dan het aantal digitale of schriftelijke klachten (181).

Maar het is wel zo dat op basis van een bepaalde klacht meestal een telefonisch gesprek volgt of er wordt een persoonlijke afspraak gemaakt ter plaatse of op de dienst klachtenbeheer.

Die persoonlijke gesprekken laten toe om dieper op de klacht in te gaan en dit geeft meteen ook meer nuancering en duiding aan die klacht, waarbij het principe van woord en wederwoord wordt gehanteerd.

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

Tabel 4: waarover wordt geklaagd?



In 2021 krijgen we een klachtbeeld dat aangeeft waar mensen soms letterlijk van wakker liggen:

- 34 klachten over mobiliteit, meer bepaald 'verkeer' en 'parkeren'.
- 21 klachten 'hinder en samenlevingsproblemen', meer bepaald 'overlast' en 'lawaai'
- 13 dossiers over wegdek en 9 dossiers over openbare werken
- 10 dossiers groenbeheer/sluikstort en afval
- 10 dossiers recyclagepark

In principe is dit een gelijkaardig klachtbeeld aan dat van de voorbije jaren, maar voor 2021 noteren we een stijging bij de klachtdossiers over het wegdek of de openbare weg en dit is vooral te wijten aan meldingen die bleven liggen. De klachten over het recyclagepark zijn vooral toe te schrijven aan de overdracht van het recyclagepark Lichterveld aan Ivarem.

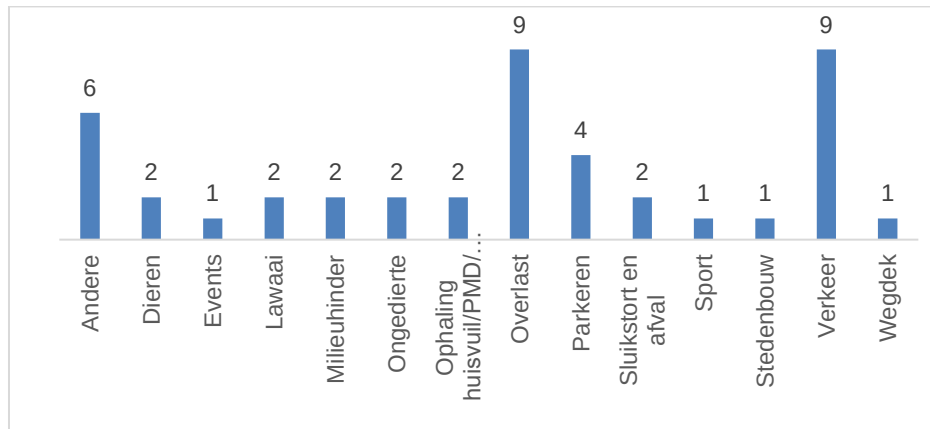
Op beide zaken gaan we dieper in bij de analyse van de klachten.

In 2021 zijn er ook 31 klachtdossiers opgesteld die te maken hebben met de rubriek "ander" en te maken hebben met aspecten van de dienstverlening: toegankelijkheid en onthaal, maar ook nog coronarichtlijnen en 10 dossiers m.b.t. de trage wegen.

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

Net zoals vorig jaar, merken we ook in 2021 het effect van corona en indirect de toename in het aantal klachten die gelinkt zijn aan regelgeving en indirect dus ook aan de betrokkenheid van de politiediensten in de opvolging van klachtdossiers.

Tabel 5: betrokkenheid politiediensten



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

In 44 klachtdossiers wordt er vooral samengewerkt met de dienst verkeer of de dienst wijkwerking van de politiezone Klein-Brabant. We geven hier nog duiding bij de analyse van de dossiers van 2021.

III. Beoordeling en gegrondheid

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

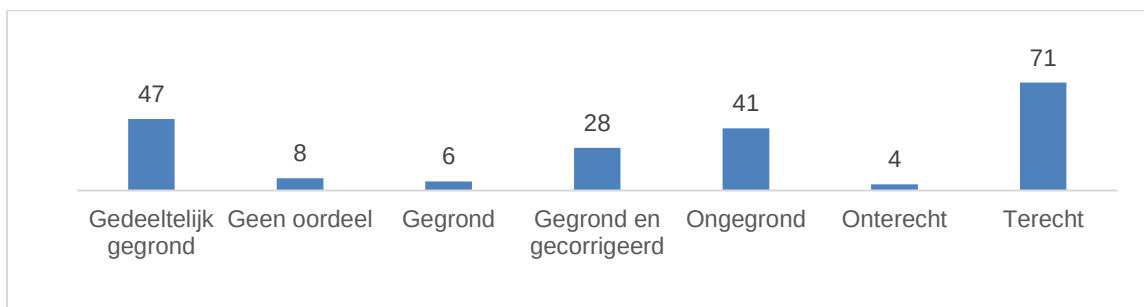
De klachten worden beoordeeld op basis van een van de volgende criteria: wet- en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dienstverleningsnormen en billijkheid. Maar bijkomend wordt op het einde van het onderzoek aan elke klacht ook een oordeel gegeven.

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

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

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

Tabel 6: gegrondheid

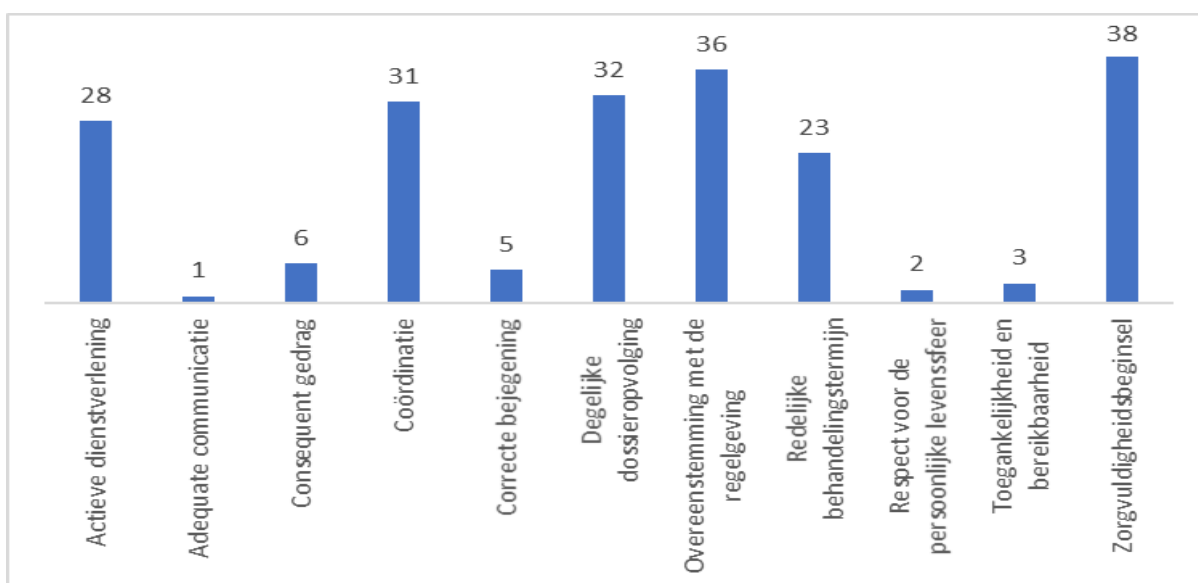


De beoordeling gebeurt voor de effectieve klachtdossiers (205) en dus niet voor de doorverwijzingen. Voor 2021 noteerden we slechts 41 dossiers (20%) als ‘ongegrond’ d.w.z. de klager werd in zijn ongelijk gesteld. Slechts 8 dossiers (4%) kregen geen oordeel omdat het niet echt duidelijk was of omdat bepaalde gegevens niet voldoende werden weerlegd.

De beoordeling “terecht” sluit hierop aan omdat we bepaalde klachten niet zomaar “geen oordeel” willen geven. Dit heeft te maken met het feit dat in het klachtdossier een aantal waardevolle elementen zitten die een meerwaarde hebben om de dienstverlening vooruit te helpen. Concreet gaat het om 71 klachtdossiers die voor deze categorie in aanmerking komen. Veel van terecht klachten hebben ook een meerwaarde voor de verbeterpunten die door de diensten zelf als aandachtspunt worden aangegeven.

Van de 205 effectieve klachten zijn er 47 dossiers die een ‘gedeeltelijke gegrondheid’ meekregen. We hebben 6 “gegronde” en 28 klachten die de beoordeling “gegrond en gecorrigeerd” hebben gekregen. In totaal gaat het om bijna 40% van alle dossiers die een graad van gegrondheid kregen. Inhoudelijk vraagt dit zeker nog een nuancering. We bespreken dit bij de verbeterpunten. Hier zal per afdeling concreter aandacht gegeven worden aan de klachten die omwille van hun bepaalde graad van gegrondheid aanleiding geven tot een verbeterpunt voor één dienst en/of verschillende diensten.

Tabel 7: klachtcriteria



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

- Overeenstemming met de regelgeving: 38 dossiers
- Beginselen van behoorlijk bestuur: 61 dossiers
- Dienstverleningsnormen (*of ombudsnormen*): 106 dossiers

Voor het werkjaar 2021 zijn het vooral dossiers waarbij we spreken over de dienstverleningsnormen, meer dan helft van de dossiers zijn beoordeeld op deze indeling.

Bij de verbeterpunten zullen we vooral aandacht besteden aan de klachten die betrekking hebben op goede dossieropvolging (32 dossiers), maar zeker ook de 31 dossiers inzake coördinatie.

Wat in 2021 ook meer in de kijker staat, zijn de dossiers waarbij het gaat over de beginselen van behoorlijk bestuur waarbij vooral het zorgvuldigheidsbeginsel en de redelijke behandelingstermijn de kop opsteken. Er zijn ook 38 dossiers m.b.t. overeenstemming met de regelgeving. Hier spreken we vooral over de klachtdossiers rond de toetsing aan de wetgeving o.a. inzake verkeer of milieu, maar ook inzake maatregelen rond corona.

IV. Synthese klachten 2021

Het aantal klachtdossiers in 2021 houdt gelijke tred met de klachten in 2020 en ook het voorbije jaar ging zeker niet allemaal over corona, al kunnen we een deel van de stijging indirect hier wel aan toeschrijven. Hinder- en samenlevingsproblemen zijn daar een voorbeeld van als we merken dat lawaai of overlast te maken had met de knaldrang.

In 2021 hebben de dienst openbare werken en groenbeheer het moeilijker gehad : ze hadden te weinig mensen actief in de ploegen om alle meldingen en klachten vlot op te volgen. Onze inwoners verwachten van hun lokaal bestuur dat ze vinger aan de pols houdt over de gemaakte afspraken en die afdwingt als het de spuigaten uitloopt. Het criterium “redelijke termijn” en “zorgvuldigheid” zijn daarmee de 2 heikele punten in 2021.

In 2021 zijn er ook 31 klachtdossiers opgesteld die te maken hebben met de rubriek “ander” en te maken hebben met aspecten van de dienstverlening: toegankelijkheid en onthaal, maar ook nog coronarichtlijnen en 10 dossiers m.b.t. de trage wegen.

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

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

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

Dit gaf aanleiding tot 31 dossiers met het criterium ‘coördinatie’ die vooral gelinkt zijn aan openbare werken en milieu. Dat is meteen ook de reden waarom we in 2021 alle klachtdossiers zelf in handen hebben gehouden en niet zomaar hebben doorverwezen.

Daarnaast zijn er dit jaar heel wat klachten waarbij de actieve dienstverlening (28 dossiers) of de goede dossieropvolging (32 dossiers) een rol speelt. Denk daarom mee met de burger. Geef zelf de informatie die voor hem/haar belangrijk is en waar men zelf niet om zal vragen, omdat de burger niet van het bestaan op de hoogte is. Het is aan de medewerker van het lokaal bestuur om proactief te denken en de burger te wijzen op datgene wat hij/zij nodig heeft om het dossier goed te kunnen afronden. Je moet als dienst uit eigen beweging informatie geven die belangrijk is, zeker als die informatie niet direct toegankelijk is.

Bij klachten wordt ook gekeken naar de gegrondheid van een klacht : van de 205 effectieve klachten zijn er 81 dossiers (39%) die een graad van gegrondheid kregen. De gegrondheid is ook belangrijk om na te gaan waar het fout liep in de dienstverlening en van daaruit starten we de opmaak van de verbeterpunten. Zeker in 2021 waarbij de gegrondheid gestegen is met 10% ten opzichte van vorig jaar, een tendens die we ook opmerken bij de terechte klachten.

Ondanks het feit dat bepaalde diensten misschien maar 1 of zelfs maar enkele klachten hebben, kunnen die klachten toch belangrijk genoeg zijn om als aandachtspunt of als verbeterpunt voor die dienst op te nemen. Ook in de 71 dossiers met de beoordeling 'terecht' zijn er interessante cases die we als verbeterpunt kunnen opnemen.

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

Als we de cijfers van de stijgende gegrondheid zien, zijn we dan te streng geweest in onze beoordeling? Zeker niet, als je kijkt naar de klachtdossiers zelf. Ook al werd de redelijke termijn vaak geschonden, de diensten hechten belang aan een degelijke en structurele oplossing en niet aan opklapwerk. Alleen kon de communicatie hierover naar de melders en klagers beter of sneller. Bij de verbeterpunten gaan we hier dieper op in, want ook het aspect coördinatie en zorgvuldigheid zijn aandachtspunten in 2021.

2021 kenmerkt zich als een jaar met voortdurend voortschrijdend inzicht en het bijsturen van de dienstverlening. De 212 dossiers die de basis vormen voor dit jaarverslag 2021 zijn een interessante bron voor ons lokaal bestuur om de dienstverlening te verbeteren. Dit doen we door verbeterpunten op te nemen vanuit een bepaalde klacht, maar heel vaak is een verbeterpunt ook interessant voor andere diensten om mee aan de slag te gaan en actiepunten daarop af te stemmen.

Analyse en verbeterpunten meldingen & klachten 2021

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

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

In samenspraak met de betrokken diensten hebben we een aantal verbeterpunten geformuleerd op basis van de analyse van de meldingen en klachten die werden behandeld tussen 1 januari en 31 december 2021.

Afdeling ruimte – leefomgeving

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

In 2021 zijn, net zoals de voorbije jaren, de meeste klachten en meldingen gelinkt aan de onmiddellijke leefomgeving en dus is het niet verwonderlijk dat de dienst groenbeheer en de dienst mobiliteit hier de meeste dossiers hebben gekregen. In 2021 is er opnieuw een stijging van het aantal dossiers waarbij sprake is van overlast of lawaai en in ruimere zin spreken we over hinder- en samenlevingsdossiers.

Wanneer we de analyse maken van de meldingen en klachten, focussen we ons op de dossiers die wel terecht of gegrond zijn, want deze dossiers zijn nuttig om onze dienstverlening of een bepaalde werkwijze bij te sturen. Het is niet omdat de afdeling ruimte en leefomgeving de meeste meldingen en klachten heeft, dat dit wijst op een slechte dienstverlening. Niet alle klachten zijn terecht of gegrond, maar we gaan vooral aan de slag met de dossiers die nuttig zijn om de dienstverlening te verbeteren. Hieronder volgt een bloemlezing van een aantal knelpunten van 2021.

Mobiliteit

Voor 2021 noteren we 166 meldingen en 34 klachten over verkeer en parkeren, en dus meteen weer één van de koplopers bij de meldingen en klachten in 2021. Meestal gaat het over te snel en te druk autoverkeer, sluipverkeer, parkeermogelijkheden, weginrichting en hinderlijke innames van openbaar domein, maar in 2021 gaat het specifiek over het werfverkeer en het parkeerbedrijf Apcoa.

Parkeerbedrijf

De topic van 2021 lag niet zozeer bij het gemeentelijke parkeerbeleid dan wel bij de manier waarop het parkeerbedrijf te werk is gegaan. De aanstelling van een nieuwe parkeerbeheerder liep bijna gelijktijdig met de vervaltermijn van de eerste reeks bewonerskaarten. Het is aan de houder van zo’n bewonerskaart om zelf een vernieuwing/verlenging aan te vragen bij het nieuwe parkeerbedrijf, maar deze communicatie stond niet op punt.

Ook corona heeft nog voor moeilijkheden gezorgd: er was bij de dienst DIV een achterstand in de verwerking van de aanvragen van het parkeerbedrijf, wat resulteerde in openstaande parkeerretributies die daardoor door Apcoa bijzonder laat konden verwerkt worden waardoor de aanmaningen ook laat werden verstuurd. Wie herinnert zich waar hij geparkeerd stond een jaar na datum?

Parkeren – uit de bespreking van de klachtdossiers:

De firma Apcoa is sinds maart 2020 aangesteld als parkeerbeheerder in opvolging van OPC. Vanuit de gemeente hebben we geen zicht op wie een bewonerskaart heeft : dit is gelinkt aan de nummerplaten en omwille van de privacy mag het parkeerbedrijf dit ook niet aan de gemeente overmaken. Maar de vervaldatum van documenten, behoudens een EID, dient iedereen zelf in het oog te houden, zoals bv. rijbewijs, geldigheid attesten, ... Niettemin zullen we aan het parkeerbedrijf APCOA vragen of er een mogelijkheid is om eerst te sensibiliseren als ze bewonerskaarten screenen op de vervaldag.

Ook met de zorgverlenerskaart ging het even de mist in. De zorgverlenerskaart is voor artsen en verpleegkundigen die officieel door het RIZIV werden erkend. In de betalende zone leg je de zorgverlenerskaart in combinatie met de parkeerschijf goed zichtbaar achter de voorruit gedurende max 2u. Je hoeft dus geen ticket te nemen of te betalen. Deze kaart wordt door de concessionaris uitgereikt.

Omwille van corona was er op een bepaald moment een lange tijd, soms meer dan een jaar, tussen de uitgeschreven retributie en de aanmaningen tot betalingen.

Uit een klachtdossier :

“We ontvingen een vraag tot betaling van een retributie van een jaar geleden omwille van het overschrijden van de parkeertermijn (parkeerkaart). Het gaat hier om een overtreding van 2/10/2020. Is hier geen redelijke termijn overschreden? Tot hoe lang kan APCOA zo terug in de tijd gaan? Is dit ergens beschreven in een reglement?”

Zij hebben omwille van corona wel een achterstand in de afhandeling gehad, maar het is de concessionaris (parkeerbedrijf) zelf die bepaalt hoe en wanneer de inning gebeurt en dus niet de gemeente, maar zij hebben zich hiervoor wel verontschuldigd en uitgelegd van waar die vertraging kwam in bepaalde dossiers.

Verkeer en snelheid

Wanneer men klaagt over te snel rijden, is er vaak ook sprake van overlast van trillingen en geluid. Dat is niet verwonderlijk: verkeer is één van de voornaamste bronnen van omgevingslawaai, met gemotoriseerd wegverkeer als grootste oorzaak.

Geluidshinder door verkeer is een niet te onderschatten probleem zoals blijkt uit de meldingen en klachten over overdreven snelheid in zones 30 en 50, over onaangepaste snelheid ter hoogte van verkeersdrempels, over nachtelijk racen, ... de vragen rond het plaatsen van geluidsschermen langsheen de N16 blijven ook actueel.

De hinder is soms ook gecombineerd met de toestand van het wegdek: wanneer het wegdek beschadigd is of wanneer een verkeersdrempel slijtage vertoont, dan weegt die hinder zwaarder door zoals blijkt uit onderstaande klachtdossiers.

Uit het klachtdossier verkeersdrempel Vrijhals:

“Het is ondertussen meer dan 2 jaar geleden sinds mijn eerste klacht, het is een half jaar geleden dat er een plaatsbezoek was voor de verkeersdrempel aan de sporthal Vrijhals, Vrijhalsweg in Breendonk.

Er werd toen vastgesteld dat er wel degelijk iets scheelde aan de verkeersdrempel. Er zou zeker en vast iets worden gedaan aan de hinder (gedaver en trillingen). De drukte in de straat blijft en zwaar verkeer neemt steeds toe. Het gedaver en trillen in ons huis vermindert zeker niet."

Cijfers geven aan dat de helft van de ongevallen, waar verkeerslachtoffers vallen, gebeuren op wegen of wegsegmenten van 50km/u. De oorzaak ligt vooral bij onaangepaste of overdreven snelheid, afleiding of verstrooidheid door smartphonegebruik en het rijden onder invloed. Relatieve recente tendensen dreigen het verkeer nog gevaarlijker te maken: 48% van de nieuwe voertuigen zijn SUV's, en dan zijn er nog de speedpedelecs en steps ... een gevaarlijke cocktail waar snelheid de belangrijkste factor is. Neem daarbij nog de 'just in time' pakjesconomie, die direct gelinkt zijn aan roekeloze verplaatsingen, en dan weet je meteen waarover het gaat bij de meldingen en klachten van 2021.

Naast het naleven van de verkeersregels, heeft de inrichting van de publieke ruimte ook een grote invloed op onze mobiliteit. Heel wat meldingen vragen om rekening te houden met de inrichting van fietsstraten, voldoende brede fietspaden en meer controles in zones 30, zeker in de nabijheid van schoolomgevingen.

Er wordt geopperd om trajectcontroles in zowel de zones 30 als de zones 50 in te voeren. Zeker wanneer de weginfrastructuur die zones 30 en 50 niet echt afdwingt, dan nodigt dit de bestuurders alleen maar uit tot sneller rijden en zullen ze de snelheidslimiet niet respecteren als er niet systematisch wordt gecontroleerd.

Werfverkeer

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

Het is het lokaal bestuur dat de spelregels moet opleggen bij het afleveren van een vergunning. En nog belangrijker hier ook op toezien en handhaven als het de spuigaten uitloopt, zeker wanneer het lokaal bestuur ook betrokken is bij de werfzone.

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

Wegenwerken / bouwerven

In 2021 zijn er 31 dossiers waar die coördinatie centraal staat en waarbij het opnemen van de regierol vanuit het lokaal bestuur echt wel noodzakelijk is gebleken om tot de oplossing te komen. Het is niet evident om als individuele burger gehoor te vinden bij instanties die gelinkt zijn aan openbare werken, zoals aannemers wegenwerken of grote bouwprojecten of nutsbedrijven zoals Fluvius, Pidpa, ... die vaak op hun beurt werken met verschillende onderaannemers.

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

Of inwoners melden dat er schade toegebracht is aan de private eigendom o.a. kapotte klinkers oprit, toegangspoort, groenaanplanting Bovendien laat de manier waarop de nutsbedrijven of hun aannemers de buurtbewoners informeren te wensen over: ze communiceren niet of laattijdig.

Uit een klachtdossier mb.t. nutswerken Scheeveld

“De nutswerken die werden uitgevoerd hebben inderdaad voor heel wat hinder gezorgd, met bijkomend het gaslek ter hoogte van het oud gemeentehuis Oppuurs. Uw vraag naar een duidelijke communicatie is zeker terecht en daarom hebben onze diensten op basis van het overleg met de verschillende nutsmaatschappijen alles opgeijst. Vanuit de gemeente zal worden toegezien op dit soort werken en zal er duidelijker worden gecommuniceerd. U kan deze informatie terugvinden in de bewonersbrief.”

Een ander punt dat bij werven naar voor komt, is het gegeven dat de bouwfirma's aangeven dat “de hinder wordt tot een minimum beperkt”, maar hier ook te vaag over communiceren.

Uit een klachtdossier:

‘De bouwheer is niet op de hoogte, maar de buurbewoner heeft ze effectief aan het werk gezien Hij vraagt écht dat ze de nachtrust willen respecteren omdat ze overdag al constant in het lawaai zitten en enkel per uitzondering als ze nachtwerken moeten uitvoeren cfr. bij grote chapewerken die bv. 24 uren, dan tijdig een briefje voor de bureu’

Door hier uiteindelijk open en transparant over te communiceren toonden mensen wel begrip, ook al is dat niet leuk om te horen.

Maar niet alle dossiers zijn even terecht of gegrond zoals blijkt uit onderstaand klachtdossier:

‘Dergelijke weg- en rioleringswerken worden in de website GIPOD ingegeven zodat alle betrokken maatschappijen (nutsleidingen, De Lijn,...) op de hoogte zijn. De gegevens zijn ook voor iedereen raadpleegbaar op de Geopunt website (tabblad ‘Hinder in kaart’). Verder werden er twee weken op voorhand aankondigingsborden geplaatst op alle toegangswegen naar deze werkzone. Deze ochtend is dan de straatsignalisatie opgezet (omleidingspijlen, baren met bebording,...). Vanuit de politie kwam er een vraag om vanuit de Eikevliet via Kapelstraat nog bijkomende borden te plaatsen omdat er daar inderdaad nog een mogelijkheid was om naar Moerplas te gaan. Intussen is er al een bord ‘doodlopende straat’ gezet maar daar komt straks nog extra info en een bareel bij. ‘

In heel wat dossiers van de technische dienst, en specifiek wanneer het gaat over openbare werken, hadden we te kampen met achterstand op de planning. Hierdoor werd de beoordeling ‘redelijke termijn’ een hit voor onze ploeg van openbare werken. Door de langdurige afwezigheid wegens ziekte of quarantaine en openstaande vacatures liep de planning meermaals vertraging op.

Uit een klachtdossier Kuitegemstraat:

“In onderstaande mail bevestigt U dat de herstellingswerken in de Kuitegemstraat ingepland stonden eind aug / begin Sep21. Ondertussen is er nog altijd niets gebeurd en is de situatie niet verbeterd. Daarenboven zijn er scheuren in de muren die breder worden, want zoals al aangegeven, veroorzaakt het toenemende zware verkeer trillingen in het huis. Wanneer wordt de baan fatsoenlijk hersteld aub?”

Een gelijkaardig dossier gaf met heel wat vertraging als oplossing:

‘In tegenstelling tot de geplande timing deze zomer is er wegens langdurige afwezigheid van verschillende medewerkers een grote achterstand in de werken/planning technische dienst. De draad werd intussen terug opgepikt en de herstelling zou volgende week opgenomen zijn in de planning.

Concreet betekent dit dat maandag 27/9 de signalisatie zal geplaatst worden en dat dinsdag/woensdag de asfalteringswerken kunnen plaatsvinden. Uiteraard op basis van de huidige weersvoorspellingen, want het mag niet regenen of te koud worden.'

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

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

Tijdige communicatie is ook cruciaal bij grotere werven : je kan niet altijd alles voorzien, maar je kan wel kort op de bal spelen als er signalen van buurtbewoners komen. Goede praktijkvoorbeelden zijn de regeling van het parkeren sportpark en het vaccinatiecentrum, werf brede school, verschuiving timing werken Veurtstraat.

Zorgvuldigheid is cruciaal als het om verkeersveiligheid gaat en de winterprik zoals het tijdig strooien, ook al wordt het uitbesteed, van de fiets-o-strades waar veel woon-werkverkeer en schoolverkeer op zit.

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

Voorbeeld hiervan is de werking van het loket 'leegstand' :

Hier is in 2021 met het loket van de leegstand iets mislopen : men kon zowel via mail als telefoon niemand bereiken. De moeilijkheid lag hier in de samenwerking met een externe partner: het loket 'Stekr'. Het beheer van een gezamenlijke telefoonlijn en mailbox haperde.

Uit een klachtdossier:

"De klager weet niet waarover het gaat, want blijkbaar heeft iemand van leegstand hem gebeld. Ze had beloofd dat ze er deze middag ging zijn, maar niemand was aanwezig. Vorige week had hij donderdag ook al gebeld en toen was er ook al beloofd dat ze hem gingen terugbellen. Het nummer is effectief van de dienst leegstand, maar omdat hij niemand kan bereiken heeft hij het gevoel dat hij van het kastje naar de muur gestuurd werd."

De diensten hebben de bereikbaarheid van de dienst ruimtelijke ordening en de dienst leegstand en de communicatie daarrond opgenomen en ook de technische complicaties zowel qua beheer mailbox als telefoon werden opgelost.

Trage wegen

In 2021 noteren we opnieuw 40 meldingen voor de fietspaden en 35 meldingen voor de voetpaden. Het vele wandelen en fietsen leidt in 2021 tot een opvallende trend: we noteren 10 klachtdossiers over trage wegen en buurtwegen.

Uit de bespreking van het dossier 'voetweg 33':

"Voorheen was dit fysisch een veldweg van ca. 3m. naar Dendermondsesteenweg, maar de juridische breedte van deze voetweg nr. 33 (openbaar) is volgens de atlas van de buurtwegen 1m. We kunnen als gemeente de eigenaar niet verplichten om de weg breder te maken dan de juridische breedte. De aanwezigheid van prikkeldraad maakt het gebruik van de voetweg onveilig. De gemeente heeft de eigenaar gecontacteerd om de prikkeldraad te vervangen door een gladde draad. De gemeente is in gesprek met de eigenaars om op termijn een structurele oplossing uit te werken, zodat de weg voor wandelaars en fietsers terug breder en veiliger kan gemaakt worden. Hiervoor dient de gemeente een hele procedure te doorlopen (opmaak rooilijnplannen)."

Uit een klachtdossier 'Vlietdijk':

"Als fervent wandelaar en loper wou ik een probleem aankaarten ter hoogte van het huis in de Kleine Amer 57. Meer bepaald aan de Vlietdijk. Hier loopt (liep) een wandelpad (met officiële nummering) dat startte in Eikevliet en eindigde aan Peleman houtzagerij, en dat de ganse Vliet(dijk) volgde. Nu is er ter hoogte van huisnummer 57 een draad geplaatst zodat er geen aansluiting met de Kleine Amer meer is. Ook werd het vervolg van het wandelpad met paletten en draad afgesloten zodat men de Vlietdijk niet kan volgen. Ik denk niet dat deze beiden kunnen afgesloten worden, daar dit al meer dan 20 jaar (zelfs toen er schapen stonden) nooit ontoegankelijk is geweest."

Het gaat om vrij complexe dossiers (privaat/openbaar karakter) waarbij een oplossing of antwoord over de eigendomsstructuur niet altijd zomaar voorhanden is.

De dijk kruin van de Vliet tussen Grote Amer en K. Verbruggenstraat heeft geen openbaar karakter. Hoe jammer wandelaars dit ook vinden, je moet dus de aangegeven route volgen en een knikje in het parcours maken, waardoor recht op recht de Vlietdijk volgen, niet langer mogelijk is.

Groenbeheer

De meeste meldingen zijn in 2021 voor de dienst groenbeheer: 178 meldingen en 7 klachten gaan over groenonderhoud, maaien, snoeien en bomen. Doordat we sinds een paar jaren werken met een milieuvriendelijke onkruidbeheersing, vraagt dit veel meer tijd en inspanningen, zeker omdat het groenareaal van jaar tot jaar in omvang toeneemt.

In tegenstelling tot de stijging bij groen, is er een lichte daling bij de meldingen en klachten mb.t. zwerfvuil en sluikestort, maar het blijft een groot aantal: 90 meldingen en 4 klachten.

Het gaat over overvolle vuilnisbakjes, sluikestort en vuil in de straat en in de parkdomeinen, ... Bekommernissen van ieder van ons. Maar hier doet de gemeente ook een oproep aan haar inwoners: hou de stoep en de straatgoten mee rein en huisvuil hoort niet thuis in openbare vuilbakjes.

Doordat in 2021 de dienst groenbeheer onmogelijk alles zelf kon uitvoeren, werd er beroep gedaan op externe partners en daar liep het bij het onderhoud op de kerkhoven fout.

De klachten gingen over de manier van werken, vooral het gebruik van een bladblazer had als gevolg dat zerken terug vuil werden, die in de week voor 1 november proper werden gemaakt. Het gaat om stof, kiezeltjes, weggeblazen bloemstukjes ... dit werd wel onmiddellijk rechtgezet.

Cruciaal is dat deze gevoeligheden, die gekend zijn bij de gemeentelijke diensten, even zorgvuldig worden meegegeven aan de externe partners.

Uitbesteden kan, zeker als het onderhoud van jaar tot jaar toeneemt en intensiever wordt. Maar delicate plaatsen, zoals kerkhoven, blijven beter in eigen beheer omdat onze medewerkers nauw betrokken zijn en weten hoe dit best wordt opgenomen.

Zorgvuldigheid is een heikel punt, het is kwestie van alert te blijven en systematisch aandacht te hebben voor wat onze inwoners belangrijk vinden.

Milieu

Het voorjaar 2020 stond gekend als de 'grote schoonmaak' en iedereen wou naar het recyclagepark. De toegenomen drukte in 2020 leidde tot klachten rond vlotte bereikbaarheid en toegankelijkheid. De files zijn in 2021 weggewerkt, mede dankzij de ruimere openingsuren en ook door de creatie van de voorsorteerstrook, maar toch zijn er in 2021 opnieuw heel wat klachten over het recyclagepark Lichterveld. In het voorjaar 2021 werd dit overgedragen naar Ivarem en die wijziging maakte dat in de eerste helft van 2021 de meldingen en klachten gingen over de strengere wijze van inzamelen of de miscommunicatie.

Uit een klachtdossier van januari 2021 m.b.t. de regeling PMD:

We waren net zoals jij verrast dat onze parkwachters de boodschap gaven dat de mensen die zich aanboden met zachte plastic deze terug moesten meenemen en thuis in de nieuwe blauwe zak moesten stoppen. Dit was hun opgedragen door onze milieuambtenaar die de regels van Ivarem volgde dat alle zachte plastic voortaan in de blauwe zak dient gedaan te worden.

Die regel geldt inderdaad sinds 1 januari 2021 voor het recyclagepark Hemelrijken te Sint-Amands (in beheer van Ivarem), maar dit geldt niet op het containerpark Lichterveld dat tot 1 mei 2021 in beheer van onze gemeente is. Er was inderdaad hierover intern geen communicatie geweest en we hebben dit intussen rechtgezet: de parkwachters laten nu opnieuw de losse zachte plastic toe zolang het recyclagepark Lichterveld in gemeentelijk beheer is. Bij de overname van het gemeentelijke containerpark 'Lichterveld' door Ivarem zullen er vanaf 3 mei 2021 wel andere regels volgen en vanaf dan zal de zachte plastic enkel in de PMD zak huis-aan-huis opgehaald worden.

We hebben intussen aan onze milieudienst en communicatiedienst de opdracht gegeven om samen met Ivarem alles degelijk op te lijsten en eenduidig te communiceren. De overdracht van het recyclagepark Lichterveld met bijhorende wijzigingen vanaf 3 mei 2021 moet, zoals u terecht aanhaalt, duidelijk én tijdig worden gecommuniceerd naar al onze inwoners.'

Uit een klachtdossier :

'Ik heb een kleine 2 jaar geleden speciaal een aanhangwagen (een kipper) gekocht om het groenafval naar het recyclagepark te brengen. Dit om een aantal autoritten uit te sparen en omdat dit veel sneller kan worden uitgeladen in het recyclagepark zelf. Mijn teleurstelling was dus groot nu blijkt dat de nieuwe uitbaters van het recyclagepark het groenafval op een andere manier wensen te verzamelen... Als ik dit had geweten had ik dus geen kipper moeten kopen. Het gevolg is dat het dus veel meer tijd in beslag neemt om mijn groenafval achter te laten wat ook een nadeel is voor de wachtenden achter mij. '

Niet alle klachten zijn ook terecht of gegrond. De wijze van inzameling van bepaalde afvalstoffen, in het bijzonder maaisel en snoeihout heeft bij de overdracht tot wat commotie geleid. Het is zo dat sinds mei 2021 op het recyclagepark in Puurs nieuwe sorteerregels van toepassing zijn.

Ivarem heeft hierover tijdig gecommuniceerd en is zich ervan bewust dat dit een aanpassing vraagt.

In 2021 noteren we ook heel wat meldingen die gaan over overlast van dieren zoals zwervkatten of kadavers langs de weg en overlast van kauwen. Vooral dat laatste zorgt voor frustraties omdat er geen eenvoudige oplossing is. Ook het achterlaten van afval zorgde voor ergernissen en effectieve klachtdossiers, vooral op warme dagen wanneer dit geurhinder geeft of ongedierte aantrekt. Iedereen wil een omgeving die proper is en daar hoort afval of ongedierte niet bij.

Uit een klachtdossier rond de overlast van kauwen:

“Het probleem van de kauwen in de lindes had ik in 2016 jaar al aangekaart. Het probleem is nu erger dan ooit tevoren. In bijlage stuur ik u een filmpje door van wat ons wakker maakt elke ochtend rond 5u en zo doorgaat tot zonsondergang. Als men niet meer kan slapen van de dierengeluiden, zelfs niet met de ramen gesloten, mag men spreken van een plaag. Daarbij is de site zo vuil, dat we binnenkort er mogelijks nog een rattenplaag bij krijgen.”

Uit de bespreking van een klachtdossier naar aanleiding van vuilniszakken die bleven rondslingeren in en rond het appartementsgebouw, waardoor er ratten zaten:

‘Bij een aangename woonomgeving hoort ook afvalbeheer. Dat lukt niet overal helemaal goed. Het zou een meerwaarde zijn om op deze site te investeren in deze ondergrondse containers. Indien er veel bewoners zijn, is er sneller afvalproblematiek aanwezig. Dit kan gaan van zwerfvuil, sluikstorten, ongedierte, enz. Vuil trekt bovendien vuil aan: dit zorgt niet alleen voor een onaangenaam gevoel maar zorgt ook voor spanningen en burenruzies. Er zijn wel rolcontainers aanwezig maar deze zijn meestal overvol juist voor de ophaaldagen. Bovendien blijven de containers openstaan, wat bij overvolle rolcontainers voor meer ongedierte zorgt.

Bij fuiven in de buurt durft men wel eens een rolcontainer verplaatsen of omver duwen. De ondergrondse containers sluit men gemakkelijk af en kan men hanteren met een bewonerskaart, minder kans op vandalisme en sluikstort.

Je kan als gemeente wel de regierol opnemen, maar uiteindelijk is het aan iedere inwoner of eigenaar van een pand om de gemaakte afspraken degelijk op te volgen. De verantwoordelijkheid afschuiven enkel op de gemeente is wel heel kort door de bocht. Al kunnen we wel stellen dat hier vaak ook andere, vaak sociale, maatschappelijke problemen opduiken en dan is het kwestie van samen met de verschillende diensten en PZ Klein-Brabant samen te zitten voor een plan van aanpak.

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

Er werden bij de milieudienst 27 natuur- en milieuklachten geregistreerd, dit los van de bezwaren tijdens openbare onderzoeken en los van kleine meldingen (vooral inzake afval zoals huisvuilzakken, overvolle glasbollen of vuilbakjes, sluikstorten). Klachten en ambtshalve vaststellingen leidden tot het openen van 57 nieuwe hinderdossiers (excl. politiedossiers), waaronder 29 m.b.t. Vlarem. Er werd door de milieudienst 58 keer een toezichthandeling wegens klachten of hinder gesteld (plaatsbezoek, raadgeving, aanmaning, proces-verbaal en/of staalname). Er werden door de lokale toezichthouders 5 processen-verbaal opgesteld in het kader van een VLAREM-overtreding.

[Leefomgeving - aandachtspunten](#)

Het belang van een goede handhaving blijft actueel en heel belangrijk in de aanpak van meldingen en klachten. Zeker wanneer we spreken over de diensten milieu en ruimtelijke ordening.

Hoe we die handhaving verder uitwerken, met het oog op communicatie en coördinatie tussen verschillende diensten, ook met politie, moet in kaart gebracht worden en het proces dient geoptimaliseerd te worden. In lopende dossiers zijn hier afspraken gemaakt en gebeurt de opvolging meer structureel.

Bij de bouw van nieuwe woningen is de gemeente mee verantwoordelijk voor de leefbaarheid en daar speelt geluidsbeperving een niet te onderschatten rol. De gemeente is altijd het aanspreekpunt.

Ook bij de aanleg van een nieuwe weg is de (toekomstige) beheerder verantwoordelijk voor de geluidsbeperving door bv. een stiller wegdek aan te leggen, maatregelen te nemen tussen de bron en woningen, zoals een geluidscherm of isolatienormen op te leggen aan woningen.

Een ander aandachtspunt is de afvalinzameling. Voor grote projecten bv. het verplichten van ondergrondse afvalcontainers, net zoals het voorzien van voldoende laadpunten voor elektrische voertuigen en niet te vergeten de fietsenstallingen en parking op eigen terrein.

Bij meldingen en klachten merken we dat vaak bewoners van appartementen de gemeente contacteren en verwachten dat die de overlast oplost. Terwijl deze overlast door de bouwheer, de syndicus,... moet aangepakt worden. De gemeente kan niet instaan voor de inrichting op privaat terrein, maar moet dit wel proactief adviseren bij komende dossiers. Zo kan men anticiperen en mogelijke klachten in de toekomst vermijden.

Afdeling dienstverlening

De voorbije jaren is de klantenrelatie van de overheid met de burger sterk verbeterd door professionalisering. Er is een duidelijke scheiding tussen front- en backoffice en er kan veel meer online. Dat is een prima evolutie vanuit kwaliteits- en efficiëntie oogpunt, maar tegelijk is de overheid veel minder zichtbaar geworden : er wordt gevraagd om op afspraak te werken en het vrij in- en uitlopen is aan banden gelegd ... daardoor is de betrokkenheid ook een pak minder geworden. Het 'klapke doen' verdwijnt tijdens het coronajaar 2021 en dit was niet alleen voelbaar bij de sociale doelgroepen, ook bij onze eigen medewerkers is dat belangrijk om voeling te houden met de doelgroepen.

We kiezen voor verdere digitalisering, maar we vinden het ook belangrijk dat het lokaal bestuur ervoor zorgt dat de diensten fysiek en telefonisch toegankelijk blijven. Het werken op afspraak is geïmplementeerd tijdens de coronaperiode voor de producten die complexer zijn en meer tijd vragen. De eenvoudige producten die minder tijd vragen kan de burger via vrije inloop verkrijgen. Wel stellen vast dat het voor de burger soms moeilijk is om een onderscheid te maken tussen de producten op afspraak en de producten die men kan verkrijgen via vrije inloop. Een aandachtspunt dat we het komende jaar moeten meenemen.

Natuurlijk moet de overheid haar backoffice professionaliseren, maar dat staat los van de manier waarop ze haar frontoffice organiseert: fysiek én digitaal. Je hebt mensen nodig aan een balie die mensen kunnen helpen met eenvoudige afhandelingen zoals het regelen van een afspraak of het invullen van een onlineformulier, zeker voor kwetsbare mensen die omwille van welke omstandigheden ook, hier hulp nodig hebben. En soms is er ook het besef dat sommigen echt digitaal niet mee kunnen of willen. Daarom moet je als lokale overheid de burgers die het moeilijk hebben met de digitalisering niet in de steek laten en initiatieven nemen zoals de digicoach, die op afspraak kan ingeboekt worden, of het project van de digicoachen in de bib.

Sinds jaar en dag leveren we als lokaal bestuur heel wat verschillende producten en diensten af. Wel merken we dat er op een andere manier naar dienstverlening wordt gekeken.

Zowel binnen onze eigen organisatie als door onze klanten. Denk maar aan jezelf. Zelf worden we qua dienstverlening meer en meer veeleisender, het moet sneller, het moet altijd kunnen, het moet correct gebeuren, enz. De link met de Bol.com's en Coolblue's van deze wereld is hierbij snel gelegd. We zien hierbij dat burgers dezelfde verwachtingen hebben van hun lokaal bestuur.

We merken ook dat we geconfronteerd worden met een wereld die sneller en sneller verandert, onzekerder, wispelturiger en soms ook wel wat complexer is.

Denk ook aan de veranderingen die er gekomen zijn door COVID-19 en waar iedereen zich heeft moeten aanpassen. Als organisatie hebben we ook snel moeten inspelen op deze veranderende omstandigheden en vereisten.

Bij de onthaalbalies is er soms boosheid en dat moet je kunnen verdragen, maar dit mag niet tot het uiterste gaan. Soms is een neen ook echt een neen. Anderzijds is de tijd nemen om naast iemand te gaan zitten en te luisteren naar het verhaal, ook bijzonder belangrijk, want boosheid is vaak een uiting van onmacht of frustratie ten opzichte van het fout gelopen dossier of onmacht ten opzichte van een bepaalde situatie.

Hoe burgers het onthaal in de gemeente ervaren is bepalend voor hun algemene waardering van het bestuur: daar moet je op inzetten en daar is klantgerichtheid en een goede communicatie onontbeerlijk om tot een klantgedreven aanpak te komen voor het lokaal bestuur.

Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Meldingen en klachten rond toegankelijkheid en bereikbaarheid waren al merkkelijk minder dan in 2020, maar bij de diensten ruimtelijke ordening en leegstand waren er in 2021 wel wat knelpunten.

Je hebt bij de dienst ruimtelijke ordening de wetgeving en de werking van het omgevingsloket, maar wanneer je spreekt over goede informatieverstrekking dan moet de dienstverlening daar op afgestemd zijn. Die nood om afspraken beter te regelen en beter af te stemmen kwam niet alleen van inwoners die niet goed met een computer overweg kunnen, maar ook van architecten of studie bureaus die vastliepen in het omgevingsloket.

Uit een klachtdossier :

'Ik wou een afspraak bij ruimtelijke ordening voor inzage dossier. Ik heb eerst al 4 keer moeten bellen om een afspraak vast te leggen. De afspraak werd gemaakt voor woensdag 7/7 om 10.00 u. Toen we daar waren heeft men ons voor de computer gezet, een beetje uitleg, en trek je plan.. Dat was niet de bedoeling en heeft men ons niet gezegd aan de telefoon. Dit konden we thuis ook doen, het had ons een rit naar het gemeentehuis bespaard.'

Uit het antwoord en de bespreking van het klachtdossier:

'U haalt terecht een aantal pijnpunten aan en daarvoor willen we ons verontschuldigen.

We zullen de afstemming bij het maken van afspraken voor de dienst ruimtelijke ordening aanpassen en verduidelijken. Cruciaal is dat hier door onze medewerkers aan de telefoon wordt gevraagd of men al dan niet uitleg wenst van een medewerker stedenbouw of dat het louter gaat om het raadplegen.'

Er werd vanuit het centraal onthaal, de dienst ICT en de diensten ruimtelijke ordening en leegstand gezocht naar een betere aanpak en/of technische ondersteuning. Het inkijken van een openbaar onderzoek of beslissing wordt opgesplitst in het inkijken openbaar onderzoek of beslissing "met begeleiding" of "zonder begeleiding", zowel binnen het systeem van de telefoonafspraken als via de afsprakenmodule op de website.

Communicatie

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

Het is vooral een zaak van duidelijk en gericht te communiceren en de kanalen in te zetten afhankelijk van de doelgroep die men wenst te bereiken. Daarnaast moet je als lokaal bestuur ervoor zorgen dat alle medewerkers meteen ook geïnformeerd zijn over wegenwerken of andere wijzigingen. Iedere medewerker is immers een aanspreekpunt en vertegenwoordiger van het lokaal bestuur.

Bewonersbrieven hebben vooral bij wegenwerken, grote groenwerken of events een meerwaarde: je kan alle betrokken buurtbewoners snel en gericht informeren. Deze bewonersbrieven worden ook bedeed over de diensten wanneer het om grotere werken (Scheeveld, Veurtstraat,) of wanneer het om grotere events (Pukema, ...) gaat.

Heel wat klachten duiden op het belang van een duidelijke én tijdige communicatie: zowel voor events als voor openbare werken. Bewonersbrieven vervullen hier een niet te onderschatten communicatiekanaal dat we zeker wensen te behouden.

GDPR wetgeving

De voorbije jaren is er heel wat te doen rond onze privacy. Mensen zijn zich meer en meer bewust van het feit dat bedrijven en organisaties correct moeten omspringen met hun gegevens. De organisatie moet daarbij het evenwicht zoeken tussen enerzijds het belang voor de organisatie en anderzijds de vingerende regelgevingen.

Ook het lokaal bestuur moet zich aan de wetgeving rond de privacy houden en nagaan wanneer het opvragen van bepaalde persoonsgegevens bv. een rijksregisternummer of telefoonnummer écht nodig is.

Uit een klachtdossier:

"Vandaag heb ik mij verplicht moeten registreren - onder het mom van Corona- om onze dochter te kunnen inschrijven voor een tijdslot bij Klimax. Jullie vragen op de webshop onterecht teveel verplichte data. Vooral het sterk gereglementeerde gegeven rijksregisternummer trok de aandacht. Gelieve onmiddellijk mijn account en alle bijbehorende data te verwijderen en een bevestiging te sturen dat dit uitgevoerd is. Ik zie geen mogelijkheid tot zelf verwijderen van de account."

De webshop wordt voor meerdere zaken gebruikt: het aankopen van tickets voor cultuuractiviteiten, het inschrijven van kinderen in de buitenschoolse kinderopvang, het reserveren van klimmomenten, het reserveren van gemeentelijke accommodaties, enz. Voor een aantal van die zaken kan een rijksregisternummer of ondernemingsnummer nuttig zijn bv. voor het correct opmaken van een fiscaal attest of een factuur.

Er werd in 2021 beslist om het rijksregisternummer niet meer te vragen bij het aanmaken van een account, om zo tegemoet te komen aan de vraag van onze burgers én de GDPR-wetgeving. Want voor de meeste zaken die je kan reserveren of aankopen in onze webshop is het verplicht vragen van een rijksregisternummer niet proportioneel.

We gaven reeds mee in één van onze vorige rapporten dat het voor het aankopen van tickets niet noodzakelijk is om een account aan te maken. Er bestaat de mogelijkheid om te werken met een gastlogin. Met die gastlogin worden er maar een beperkt aantal gegevens gevraagd, zoals naam en e-mailadres (om de tickets te kunnen versturen). Deze optie werd begin juni 2020 gedeactiveerd, omwille van corona, maar staat nu opnieuw in vraag.

Afdeling Beleven

Als lokaal bestuur was het in 2021 ook voortdurend balanceren tussen versoepelingen en striktere maatregelen. Niet evident om dat evenwicht te bewaken, om toch tegemoet te komen aan een nood tot meer sociaal en cultureel leven. Dit is geen vingerwijziging, maar het toont wel het belang aan van een duidelijke en transparante communicatie naar de buurtbewoners.

Vooral de knaldrang bij de jeugdverenigingen liep in 2021 in de kijker en gaf aan hoe belangrijk overleg is in combinatie met 'vinger aan de pols' houden.

Nachtlawaai

Uit de bespreking van 2 klachtdossiers van 2 jeugdverenigingen:

"Ik weet niet of er een overleg is geweest tussen de volwassen begeleiding en de leiding jongens en meisjes. Ik heb nog een paar keer gaan vragen om het geluid wat stiller te zetten en dan word je gewoon uitgelachen, want ze spelen dan een kat en muis spelletje. Want als je de politie zou bellen staat de muziek juist stiller en dan maak je je eigen belachelijk omdat er gebeld is."

"Toch wou ik even navragen welke opmerkingen ze hebben gehad na het aanbrengen van onze klacht. Dit weekend was er zeker niets van verbetering op te merken. Wij willen het liefst dat dit onderling zou kunnen opgelost worden. Politie bellen....dan zouden we dit al dagelijks kunnen doen. Hieronder een aantal berichten die andere burens gestuurd hebben, waar ze op sommige berichten zelfs niet op reageren. Ik vrees dat dit echt is uit de hand gaat lopen met de zomer in het vooruitzicht."

Hier werd door de doelgroepencoördinator met de betrokken volwassen begeleiding en de hoofdleiding gezocht naar plan van aanpak en communicatie met de buurtbewoners. Het fuifbeleid is terdege uitgewerkt, maar de knaldrang was tijdens de zomer 2021 wel heel groot ...

Jongeren vragen nochtans dezelfde dingen als ieder van ons op die leeftijd, maar vooral vrijheid om zichzelf te kunnen zijn en te kunnen rondhangen zonder dat dit als overlast wordt beschouwd. Jonge mensen zijn fragiel, onwetend, zoekend ... en een crisis beklemtoont dat. De impact van corona op jongeren mag je niet onderschatten. Soms ging dat inderdaad fout, zoals in de dossiers van overlast in en rond het Leipark.

Anderzijds hebben jongeren best wel verantwoordelijkheid, als je met hen in constructieve dialoog gaat. Zoals blijkt uit het buurtoverleg met jeugdhuis Kabal.

En de goede afspraken die werden gemaakt met de volwassen begeleiding van verschillende jeugdverenigingen, al was het in bepaalde situaties pas na een 2^{de}, 3^{de} keer dat het echt effect had.

Events en communicatie

Het waren niet zozeer de events die onderwerp waren van de klacht, maar eerder de tijdige communicatie naar de buurtbewoners.

Uit een klachtdossier:

Zonet bericht uit de Violetstraat dat de bewoners niet op de hoogte zijn van de kermisopstelling: nochtans zijn er die hun garage kant Hondsmarkt hebben (kermis) en dus wel degelijk geïnformeerd moeten worden. Kan de bedeling volgende keer hier rekening mee houden?”

Uit de bespreking/oplossing van een ander klachtdossier:

We hebben intussen zowel met onze dienst vrijetijdsloket (evenementen) als met onze dienst mobiliteit de problematiek bekeken. De knelpunten liggen vooral bij het afsluiten van de pleinen/parkings waarbij achterliggende private garages een uitweg hebben. Dit doet zich voor, zoals je zelf ook aanhaalt, bij de parking Kerkhofstraat die uitweg geeft aan heel wat garages van de Guido Gezellelaan, maar er zijn nog andere pleinen en parkings. Om hier op voorhand voldoende alert voor te zijn, wordt dit als ‘aandachtspunt’ opgenomen in de aanvraag voor evenementen zowel voor externe organisaties als voor onze eigen diensten. Wanneer een externe organisatie een parking/plein wil afsluiten, dan zullen zij via de goedkeuring voor hun event hier op gewezen worden en staan zij wel nog zelf in voor het bewonersbriefje. Als we vanuit de gemeente het event zelf organiseren zoals bv. Pukema, dan is het cruciaal dat de garagehouders mee opgenomen worden in de stratenlijst voor de bewonersbrieven én dat de communicatie voortaan tijdig gebeurt.

Sport, cultuur en bib

2021 was nog een coronajaar waardoor het aanbod voor sport of cultuur beperkt bleef. Hierdoor zijn er ook in 2021 bijna geen meldingen of klachten. Belangrijk was wel dat de toegankelijkheid maximaal werd behouden in de bibliotheekafdelingen van de gemeente. Liep er toch iets fout zoals bv. facturatie boete bib, dan werd dit zo snel mogelijk rechtgezet.

Waar haperde het dan wel?

De inschrijvingen voor de bergsportvereniging verliepen tot oktober 2021 via de webshop van de gemeente, maar dit gaf aanleiding tot meldingen en klachten. Knelpunt was dat je telkens voor iedere persoon een aparte registratie diende uit te voeren. De vraag kwam mee vanuit de sportdienst zelf om hier een oplossing voor te zoeken. De reden dat je niet voor anderen mag registreren, heeft te maken met de verzekering van de bergsportclub waarbij opgenomen werd dat iedere persoon afzonderlijk het intern reglement moet goedkeuren. Iedereen beseft dat dit veel gebruiksvriendelijker kan en hier werd in het najaar dan een oplossing aan gegeven.

Ook bij de zomerweken voor kinderen moet men zorgvuldiger werken met de informatie en bepaalde modules in de webwinkel open laten staan zolang de inschrijfperiode loopt. Het is belangrijk om bij haperingen of knelpunten direct contact op te nemen met de betrokken ouder(s) en naar een oplossing te zoeken.

Afdeling Welzijn & Samenleven

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

Sociale hulp en regelgeving

Nergens is de regelgeving complexer dan bij sector welzijn, het is een hele opgave om door het bos de bomen nog te zien. Uiteraard moet je kunnen controleren of iemand al dan niet recht heeft op bepaalde kortingen of gratis middelen, maar het wordt de aanvrager niet gemakkelijk gemaakt. Iemand die permanent rechthebbende is, blijft dat ook.

Uit de bespreking van een klachtdossier :

Ik heb vernomen dat er gisteren iemand aan de balie stond zonder geldig formulier en gratis vuilniszakken wenst. Spijtig dat dit zo slecht onthaald werd. De werking van de gratis vuilzakken is ondertussen drie jaar geleden gewijzigd. Er wordt verwacht (bij permanent rechthebbende) 1 formulier (volledig correct ingevuld + ondertekend door de dokter) binnen te brengen. Na deze, lange inlooptijd, hebben we van deze persoon nog geen formulier mogen ontvangen. Daarom dat we er nu expliciet naar vragen. Als zij inderdaad recht hebben, hebben ze een volledig jaar de tijd om dit formulier correct in te vullen en door de arts te laten ondertekenen. Als het om een permanent rechthebbende gaat, moet dit één keer ondertekend worden door de arts en de jaren nadien moet er een formulier afgegeven worden met enkel de gegevens van rechthebbende en de afhaler. (dit kan eventueel aan de balie ook nog ingevuld worden)

Vereenvoudig zoveel mogelijk de documenten voor de afdeling Welzijn en Samenleven.

Ook al zijn de medewerkers bereid om iedereen met raad en daad bij te staan: hoe eenvoudiger, hoe begrijpelijker het wordt voor iedereen.

Dat eenvoudig uitleggen, is ook een heikel punt wanneer je een dossier bespreekt waar financiële consequenties aan verbonden zijn zoals het leefloon. Cliënten met een leefloon zijn verbonden aan een contract met voorwaarden en hen sanctioneren, als ze die voorwaarden schenden, is bijzonder delicaat. Deze manier van werken geeft cliënten met leefloon mogelijks stress. De wetgever heeft een aantal voorwaarden en afspraken bepaald aan het OCMW om deze cliënten te begeleiden, maar dit is zeker niet altijd evident. Zo zullen studenten met een leefloon bv. ook afspraken moeten volgen rond vakantiewerk, behalen van resultaten, terugkoppeling daarvan met de sociale dienst,...

Het is een permanente evenwichtsoefening van de maatschappelijk werkers om tijdens deze begeleidingen kansen te blijven geven en hun cliënten positief te motiveren en anderzijds deze afspraken met het OCMW te honoreren en op volgen... en zo nodig ook bij te sturen. De vertrouwensband tussen maatschappelijk werker en cliënt is in dit evenwicht cruciaal gebleken. Een transparante en respectvolle communicatie, op alle momenten van het begeleidingstraject, is nodig om successen te boeken voor de cliënt zelf en in grotere orde voor de (Puurs-Sint-Amandse) samenleving.

Huisvesting en woonbegeleiding

Opvallend in 2021 is dat meldingen rond ongedierte of afval vaak een voorbode zijn van achterliggende sociale problemen. Het team logistiek van de technische dienst gaat samen met de dienst woonbegeleiding ter plaatse. Bij deze huisbezoeken worden dan de verschillende problemen in kaart gebracht en wordt hulp en ondersteuning gegeven. Dit is maatwerk en vraagt intensieve opvolging, maar geeft effectief resultaat naar de leefbaarheid zowel voor de betrokkene als de nabije burens.

Het aspect leefbaarheid wordt alsnog belangrijker, zeker bij sociale huurwoningen: wie het te bont maakt zal hier zeker op aangesproken worden met mogelijke sancties tot gevolg. Mensen zijn omwille van de leefbaarheid steeds meer gesteld op afspraken die gelden om tot een 'normaal' gedrag te worden gedefinieerd: mensen die zorgen voor overlast, zoals nachtlawaai, druggebruik, die fysieke en verbale agressie uiten ... die wil niemand als buur.

Anderzijds hebben we een opvangnet nodig voor mensen die via woonbegeleiding worden geïntegreerd in onze samenleving. Een proces dat start bij wonen, maar doorloopt via opleiding, tewerkstelling en/of schuldbemiddeling ... dat zijn vaak complexe dossiers en die vragen om specifieke zorg/hulpverlening op maat.

Inschakeling van ervaringsdeskundigen mag zich ook niet beperken tot welzijn alleen. Het is cruciaal dat dit ook aan bod komt in andere segmenten van onze samenleving : werk, energie, onderwijs, mobiliteit. Spreek mét hen, niet over hen. Een uitgebouwde dienst woonbegeleiding en een organisatie zoals De Schakel verlagen die drempel en zijn een meerwaarde als lokaal bestuur om mee samen te werken: zij hebben vaak een snellere vertrouwensband waardoor doelgerichter kan gezocht worden naar oplossingen.

Het volstaat niet om hun verhaal te laten vertellen. Je moet samen met hen kijken naar de drempels en structuren die maken dat mensen niet uit de armoede geraken. Als je spreekt over mensen in armoede, voelen ze zich vaak schuldig dat ze moeten geholpen worden. Het begint vaak met het vinden van een geschikte plek om te wonen. Wanneer je een dak boven je hoofd hebt, geeft dat rust en stabiliteit om zo verder de begeleiding op te starten. Stress door de vele rekeningen is een onderschat probleem.

Het sociaal woonbeleid is cruciaal om van daaruit verder te werken aan een individuele begeleiding van mensen om uit een neerwaartse spiraal te geraken. De woonbegeleider, als bemiddelaar en netwerker tussen verschillende partners, heeft zijn nut en noodzaak al meermaals bewezen. Het uitbouwen van deze dienst zal de leefbaarheid ongetwijfeld ten goede komen.

Zorg

Ook in 2021 tijdens corona bleef het belangrijk dat medewerkers flexibel inspelen op meer complexe hulpvragen. Het was opnieuw schakelen tussen wat kon en niet kon en zij hebben dit met tijdige communicatie naar hun doelgroep ondervangen. Uit bepaalde meldingen bleek ook dat het vooral een vraag naar aandacht was in plaats van een echt probleem. Het is vooral de groep van ouderen die ook in het coronajaar 2021 meer zorg en aandacht nodig heeft en daar heeft de dienst op ingespeeld.

Met het opstarten van de telefoonster en de luisterlijn werd sinds 2020 al tegemoet gekomen aan het doorbreken van isolement. Zij hebben ook de campagne 'op stap bij ... 80+' en de thuiszitdagen opgenomen omdat bij deze doelgroep het persoonlijke contact primeert. Er werd in 2021 ook volop ingezet op het aanbod van zorgprojecten voor kwetsbare inwoners.

Zij hebben vinger aan de pols gehouden omdat ze wisten dat veel senioren hun sociale contacten misten of omdat deze senioren niet terecht konden bij de diensten die werden aangeboden zoals pedicure, computercoaches. Elke keer van zodra het weer mocht, werd dit vanuit de dienstencentra terug geactiveerd. En vooral duidelijk gecommuniceerd.

Welke verbeterpunten nemen we mee voor alle diensten?

De verbeterpunten die we in 2021 tijdens de bespreking van deze dossiers meenamen nog kort even samengevat :

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

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

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

We kijken uit naar de inbedding van dit jaarrapport in het groter kader van de organisatiebeheersing en het rapport dat hiervoor opgesteld zal worden.

Eindconclusie

Het lokaal bestuur staat het dichtst bij de mensen en daarom denken mensen dat de gemeente, of het nu de diensten of de beleidsmensen zijn, het maar moet oplossen. Zij houden zowel de ambtenaren als de politici verantwoordelijk voor wat er niet goed loopt. Sociale media versterken en vermenigvuldigen die tendens. Op het forum van de sociale media krijgt een lokaal bestuur allerlei opmerkingen, ook over de manier van aanpakken ...

Onmacht wordt vaak in de vorm van verwijten naar het hoofd geslingerd ... klagen mag, maar het moet beleefd blijven. En soms moet je de vraag terugstellen, de burger heeft ook een verantwoordelijkheid op te nemen.

Anderzijds zitten burgers vaak klem tussen verschillende organisaties. Als je als dienst zegt 'ik ben alleen van dit stukje en voor dat andere stukje moet u bij de ander zijn, dan geef je een bureaucratisch antwoord. Zo stuur je mensen van het kastje naar de muur en dat is meteen de reden waarom zoveel klachtdossiers in 2021 een bepaalde graad van gegrondheid hebben gekregen. Het gaat in heel wat dossiers om [zorgvuldigheid](#) en om [communicatie/coördinatie](#) met nutsbedrijven zoals Fluvius, Pidpa, ... of externe partners zoals Ivarem, Apcoa, Natuurwerk, ...

Willen onze diensten dan geen oplossing? Oh jawel, maar vaak is het ook een kwestie van de juiste persoon op de juiste plaats én vooral het hebben van voldoende tijd.

Dat is meteen vaak de reden waarom het misliep: we botsten in 2021 heel vaak met de [redelijke behandelingstermijn](#) o.a. door gebrek aan capaciteit om al die werken uit te voeren.

De oorzaak lag niet alleen bij corona en/of ziekteverlet, maar ook door niet ingevulde vacatures. Dat is zowel voor burgers, die zitten te wachten op de uitvoering van aangevraagde werken, als de diensten zelf ontzettend frustrerend.

Veel klachten gaan over hinder- en samenlevingsaspecten en ook verkeer blijft een trigger.

Bewoners kunnen het beste zelf bepalen wat onaanvaardbaar is, maar wat is 'last hebben van'?

Dat is uiteraard een subjectief gegeven, behalve wanneer je dit kunt ondersteunen met feitelijke gegevens over de situatie door bv. het meten van de verkeersintensiteit of het meten van geluid. In overlastdossiers speelt het gegeven van een efficiënte coördinatie tussen zowel gemeentelijke diensten als externe partners, zoals de politiediensten, een cruciale rol.

Het aantal klachten dat de dienst klachtenbeheer heeft ontvangen is gelijklopend aan dat van vorig jaar, dit is ook zo bij de meldingen. Bij een melding gaat het veeleer over een mankement of een technisch defect, maar wanneer het wringt, dan spreek je over klachten. Vaak gaat het over dossiers waarbij men aangeeft dat er iets niet klopt of als iemand het gevoel heeft dat er niet wordt geluisterd. In mijn opvatting is het de taak van de dienst klachtenbeheer om burgers die vastzitten vooruit te helpen. De klemtoon ligt niet zozeer op het klachtrecht 'an sich', het gaat vooral om klachtbehandeling en om klachten te helpen oplossen. [Het gaat er dan om op mensenmaat een oplossing te zoeken en om het écht luisteren naar het verhaal dat achter de klacht zit.](#)

Mijn dank en waardering gaat uit naar alle collega's die mee helpen zoeken naar oplossingen en vooral als zij verder helpen nadenken van hoe het beter kan: niet alleen voor vandaag, maar ook voor morgen ... dienstverlening is immers geen statisch gegeven, je moet in beweging blijven, alleen zo geraken we vooruit en evolueren we van een klantgerichte benadering naar een klantgedreven organisatie.

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

Wetgevend kader

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

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

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

Art. 303:

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

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

1° in eigen beheer;

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

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

4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

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

1° in eigen beheer;

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

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

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

5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

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

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

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

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

De strategische doelstelling werd als volgt omschreven:

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

Bijlage 1: REGLEMENT KLACHTEN

Artikel 1. Doel

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

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

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

Artikel 2. Definities

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

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

Artikel 3. Doelgroep/toepassingsgebied

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

Artikel 4. Voorwaarden ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is niet ontvankelijk als:

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

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

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

Artikel 5. Procedure klachten

5.1. Indienen van een klacht

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

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

5.2. Registratie

Iedere ingediende klacht wordt door de klachtenbeheerder geregistreerd.

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

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

5.3. Ontvankelijkheid van de klacht – onderzoek naar gegrondheid

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

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

5.4. Beoordeling klacht

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

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

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

5.5. Termijn afhandeling klacht

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

5.6. Interne opvolging en afhandeling klacht

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

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

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

5.7. Rapportering

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

Artikel 6. Opheffingsbepalingen

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

Artikel 7. Goedkeuring en inwerkingtreding

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

Dit reglement wordt bekendgemaakt via de gemeentelijke website.

Bijlage 2: Beoordelingscriteria

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

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

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

A. Wet en regelgeving

1. Overeenstemming met de regelgeving

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

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

2. Specifieke regelgeving

2.1 Gelijkheidsbeginsel

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

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

2.2 Motiveringsplicht

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

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

2.3 Openbaarheid van bestuur

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen.

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

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

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

2.4 Deontologie

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

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

2.5 Interne klachtenbehandeling

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

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

2.6 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

Ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

B. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

1. Rechtszekerheidsbeginsel

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

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

2. Vertrouwensbeginsel

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

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

3. Redelijkheidsbeginsel

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

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

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

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

4. Zorgvuldigheidsbeginsel

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

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

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

5. Zuinigheidsbeginsel

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

6. Fair-playbeginsel

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

7. Onpartijdigheidsbeginsel

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

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

8. Redelijke behandelingstermijn

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

9. Hoorplicht

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

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

C. Dienstverleningsnormen

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

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

D. Billijkheid

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