



01/15 Externe communicatie

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Volgnummer Budgettair Journaal : 258760

Burgemeester: Rik Verwaest

Algemeen Directeur: Katrijn Bosschaerts

Financieel Directeur: Bart Luyckx

Overkoepelende evaluatie beleidsdoelstelling

Stad Lier investeert in een uitgebreide externe communicatie, participatie om inwoners te betrekken en een kwaliteitsvolle behandeling van klachten en meldingen. Het prioritaire actieplan respecteerde het vooropgestelde budget. De prioritaire acties verlopen zoals voorzien en binnen het vooropgestelde tijds kader.

Prioritaire Actieplannen

01/15/SAP/01 Burgerparticipatie

Omschrijving

Lier betreft inwoners bij de ontwikkeling van het beleid door in te zetten op participatie en burgerbetrokkenheid.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Het actieplan blijft binnen het vooropgestelde budget.

	Budget 2023	Budget 2023 BEO	Aanwending 2023 Q2	% Aangewend 2023 Q2	Geboekt 2023 Q2	% Geboekt 2023 Q2
Exploitatie						
Ontvangsten	0,00	0,00	0,00	0,00	12.769,06	0,00
Uitgaven	14.400,00	14.400,00	14.519,31	100,83	14.519,31	100,83
Saldo Exploitatie	-14.400,00	-14.400,00	-14.519,31	100,83	-1.750,25	12,15

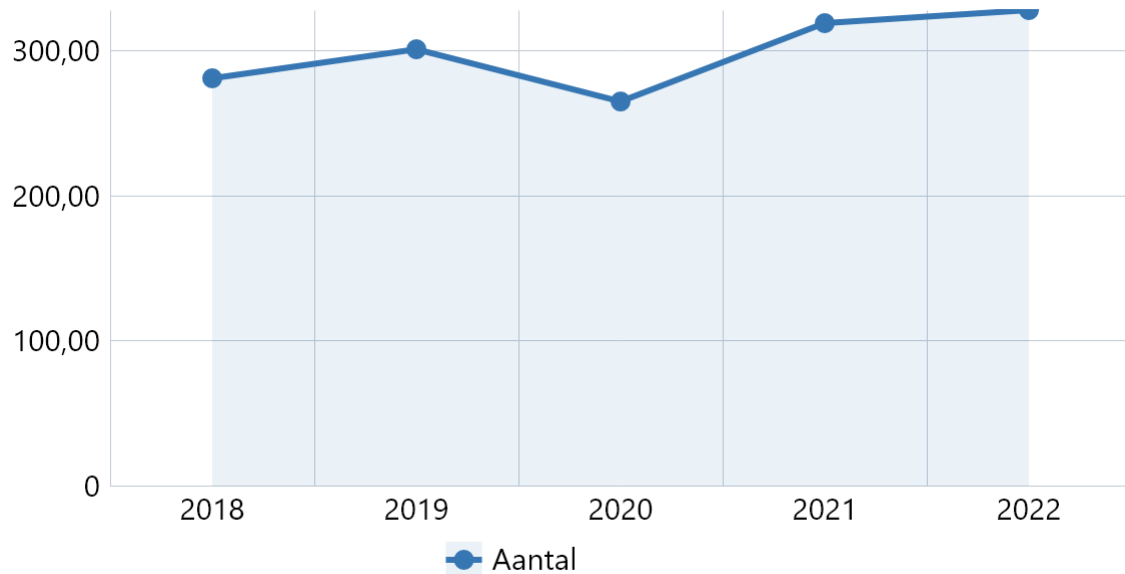
- Indicatoren

Evolutie ontvangen klachten Stad & OCMW Lier (jaarlijks)

Omschrijving

Dit betreft de evolutie van het aantal ontvangen klachten door Stad & OCMW Lier op jaarbasis.

- Frequentie: jaarlijks

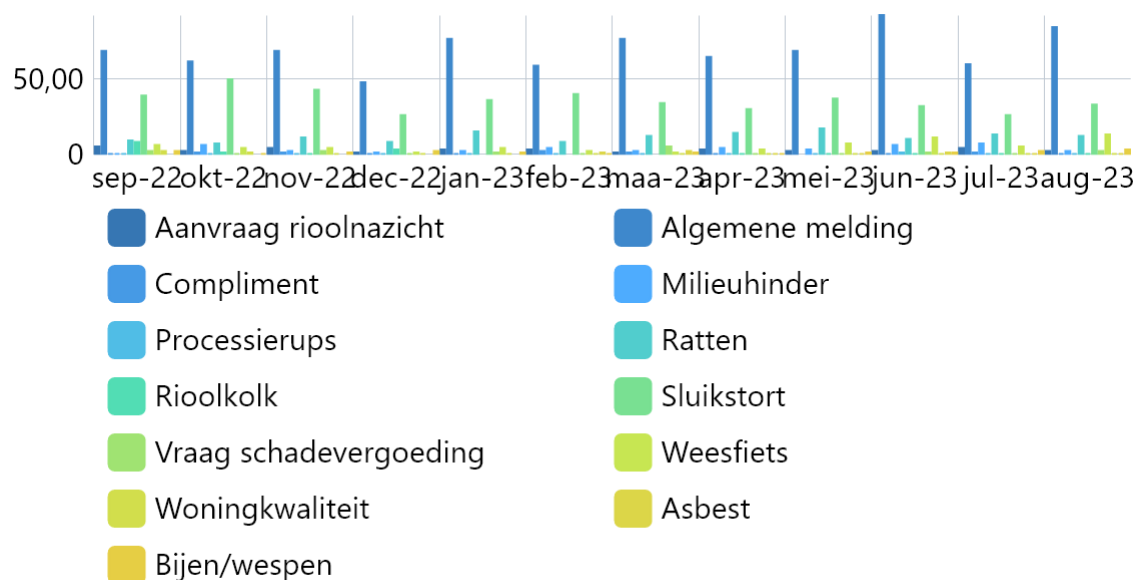


Bron: Departement Externe Communicatie/Stad & OCMW Lier

Evolutie aantal ontvangen meldingen via websiteformulieren per categorie (maandelijks)

Omschrijving

De evolutie van het aantal ontvangen meldingen die via de verschillende meldingsformulieren op de website Stad & OCMW Lier bereiken. Let op: dit betreft dus niet het totaal aantal meldingen, maar enkel meldingen die via één van de beschikbare websiteformulieren werden ontvangen.



Bron: Departement Externe Communicatie/Stad & OCMW Lier

Actie

- 01/15/SAP/01/01 Uitbouw inspraak, participatie en wijkwerking

Omschrijving

Lier zet met methodieken op maat in op een actieve participatie, burgerbetrokkenheid en wijkwerking en gaat zo structureel met inwoners in dialoog over het beleid en de uitvoering ervan.

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

De volgende participatie-acties werden het tweede kwartaal van 2023 (verder) uitgerold:

- Heraanleg van openbaar domein:
 - Optimalisatie bewonersbetrokkenheid via infomomenten met bewoners:
 - Berlarij
 - Begijnhof: bewonersoverleg/tuin Wezenstraat/verenigingen
- Ruimtelijke dossiers
 - Mobiliteitsdossiers
 - Autovrije zondag: begeleiding mobiliteitsraad
 - Bewonersbevragingen:
 - Bevraging overweg Hockeyweg –E.Claeslaan: Uitvoering en rapportering
 - Verdere uitrol van een participatietraject in het kader van het Beleidsplan Ruimte:
 - Voorbereidende initiatieven binnen taskforce en interne overlegmomenten
 - Verschillende expertengroepen
 - Organisatie politiek forum (1)
 - Focusgroep/debatavond: Beleidskaders en strategische visie (2)
 - Fort van Lier: interne afstemming draagvlak masterplan
 - RUP Mallekot: infomoment

- Klimaatactieplan 2.0
 - Uitwerking traject Groene Gevels:
 - Realisatie demomuur
 - Infomoment
 - Infoavond Zonnepanelen VME's
- Andere projecten
 - Zorgzame buurten - Thuis in de wijk: tussentijdse evaluatie
 - Burendag: 11 initiatieven : Evaluatie en aanbevelingsnota uitbouw verdere edities
- Adviesraden
 - Traject rond opmaak memorandum:
 - Afstemming + ambtenaren en fracties GR
 - Opmaak inspiratienota en proces verloop
 - Kwetsbare groepen
 - Infomoment stand van zaken BRL
 - Opvolging Kantverenigingen
- Veerkrachtig Koningshooikt
 - Uitvoering actiefase (met provinciale projectsubsidie voor uitvoering acties) in samenwerking met Dorpsraad Koningshooikt: Voorbereiding declaratie subsidiedossier
- Omgevingsanalyse
 - Opstart en uitschrijven procesverloop ism deskundige strategie
- Uitdieping communicatieonderzoek
 - Bevraging ifv tafelgesprekken
- Proeftuin coöperatief wonen
 - Verkenningsfase draagvlak
- Uitbouw netwerk rond participatie
 - VVSG: werkbezoek Sint-Niklaas
 - Inspiratiedag Veerkrachtige dorpen

- Expeditie K

Tijd (indicator)**Tijd (toelichting)**

Deze actie betreft een continu proces dat in de werking van de organisatie wordt geïntegreerd. Er wordt concrete invulling gegeven aan de visienota (2019) en ingehaakt op projecten waar een participatiereflex vereist is.

Status

1 - Gestart

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

- 01/15/SAP/01/02 Behandeling meldingen en klachten

Omschrijving

Lier bouwt verder aan een performant en laagdrempelig systeem voor de opvolging van klachten en meldingen en zet zo actief in op een klantgerichte dienstverlening.

Stand van zaken (indicator)**Stand van zaken (toelichting)**

Het vooropgestelde resultaat van deze actie kon opnieuw worden behaald.

In uitvoering van het reglement klachten en meldingen wordt ook in 2023 verder gewerkt aan een degelijke opvolging van klachten en meldingen die de stad bereiken.

Het eerste kwartaal van 2023 ontving de stad:

- 91 klachten
- 982 meldingen

Het tweede kwartaal van 2023 ging het om:

- 89 klachten (in totaal zijn dit 180 klachten voor het eerste semester 2023, in 2022 was dit een totaal van 157).
- 1090 meldingen (dit is een stijging met 11% t.o.v. het eerste kwartaal. De iets rustigere maand april werd ruimschoots gecompenseerd in juni. Verder opvallend nog slechts 1 melding processierupsen dit kwartaal. De voorbije jaren was dit duidelijk meer).

Jaarlijks wordt de rapportage van de klachten verwerkt in een klachtenrapport dat aan de gemeenteraad ter kennisname wordt voorgelegd.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Deze actie betreft een continu proces dat in de werking van de organisatie is ingebed.

Status

1 - Gestart

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

Totaal Beleidsdoelstelling Externe Communicatie

	Budget 2023	Budget 2023 BEO	Aanwending 2023 Q2	% Aangewend 2023 Q2	Geboekt 2023 Q2	% Geboekt 2023 Q2
Exploitatie						
Ontvangsten	2.500,00	2.500,00	0,00	0,00	13.731,56	549,26
Uitgaven	205.020,00	205.020,00	161.751,54	78,90	108.413,53	52,88
Saldo Exploitatie	-202.520,00	-202.520,00	-161.751,54	79,87	-94.681,97	46,75
Investerings						
Uitgaven	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Saldo Investerings	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Totaal niet prioritaire actieplannen

	Budget 2023	Budget 2023 BEO	Aanwending 2023 Q2	% Aangewend 2023 Q2	Geboekt 2023 Q2	% Geboekt 2023 Q2
Exploitatie						
Ontvangsten	2.500,00	2.500,00	0,00	0,00	962,50	38,50
Uitgaven	190.620,00	190.620,00	147.232,23	77,24	93.894,22	49,26
Saldo Exploitatie	-188.120,00	-188.120,00	-147.232,23	78,27	-92.931,72	49,40
Investerings						
Uitgaven	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Saldo Investerings	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

