



01/15 Externe communicatie

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Burgemeester: Rik Verwaest

Algemeen Directeur: Bart Luyckx (wd)

Financieel Directeur: Martine Luypaers (wd)

Volgnummer Budgettair Journaal : 258760

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.

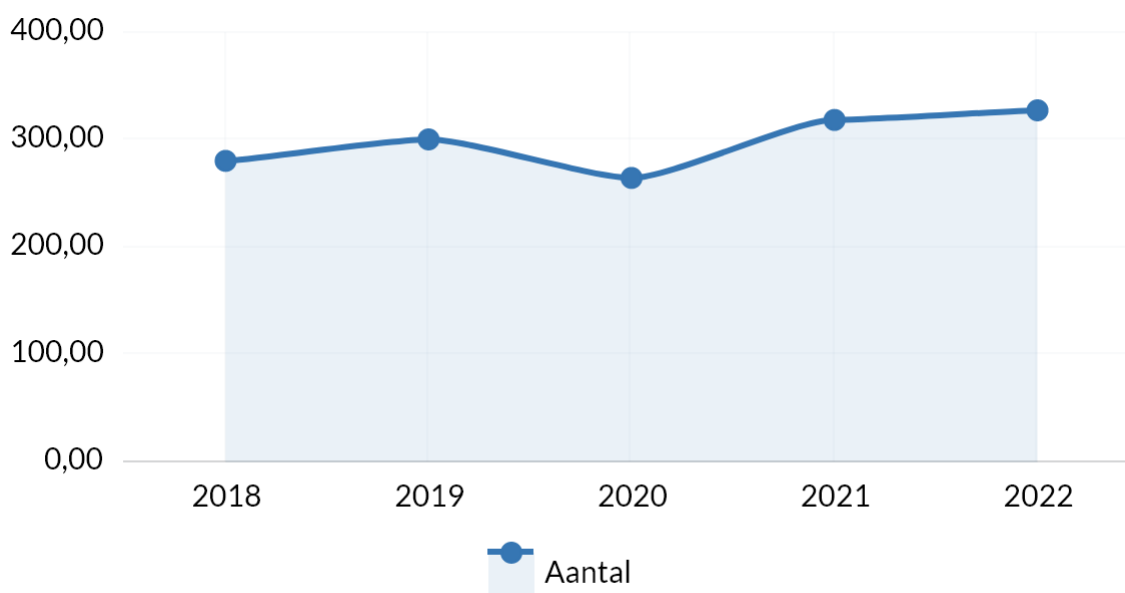
| | Rekening 2022 | Budget 2022 |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Exploitatie | | |
| Ontvangsten | 7.994,83 | 0,00 |
| Uitgaven | 18.376,38 | 14.400,00 |
| Saldo Exploitatie | -10.381,55 | -14.400,00 |

- Indicatoren

Evolutie ontvangen klachten Stad & OCMW Lier (jaarlijks)

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)

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 in 2022 uitgerold:

- Heraanleg van openbaar domein:
 - Opvolging en opstart van participatieprojecten:
 - Berlarlij: bewonersparticipatie om tot een gedragen definitief ontwerp te komen
 - Bril-Volmolenstraat en omgeving: burenbboekje, bevraging en workshop
 - Koning Albertstraat en omgeving: burenbboekje, bevraging en workshop
 - Optimalisatie bewonersbetrokkenheid via infomomenten met bewoners:
 - Kozak
 - Ontsluiting stationsomgeving
 - Oude Bosstraat
 - Zaat-Veemarkt
 - Berlarlij
 - Sterren-, Maan-, Komeetstraat en Hemelplein
 - Begijnhof
 - Kesselsesteenweg (fietspaden ism AWW)
 - Schollebeekstraat - Fortweg
- Ruimtelijke dossiers
 - Mobiliteitsdossiers
 - Bewonersbevragingen:
 - Tallaart-Slenderstraat

- Beekstraat
 - Frankenweg (schoolstraat)
- Verdere uitrol van een participatietraject in het kader van het Beleidsplan Ruimte:
 - Voorbereidende initiatieven binnen taskforce en interne overlegmomenten
 - Verschillende expertengroepen
 - Organisatie politiek forum
 - Focusgroep/debatavond (incl. evaluatietraject met deelnemers)
- Hof van Pallieter - Hondenweide Loebas: ontwerp, invulling en evaluatie met stakeholders
- Fort van Lier: ideeënmuur, bevraging en participatiemoment, infomoment voor fortgebruikers en buurt
- Inclusieve speeltuin Belfortplein: bevraging inrichting bij stakeholders
- Klimaatactieplan 2.0
 - Proefproject straattuinen: opstart Beekstraat en Boterton
 - Atelier Duurzaamheid: advies Klimaatactieplan 2.0
 - Infomoment zonnepanelen
 - Uitwerking traject Groene Gevels
- Andere projecten
 - Zorgzame buurten - Thuis in de wijk: ondersteuning Dag van de buren
 - Vrijwilligers openbaar domein
 - Actie 'winterwensen' tijdens Kerst in Lier
- Adviesraden
 - Traject heropwaardering:
 - Verenigde adviesraad rond samenwerkingskader en duurzaamheid
 - Verenigde adviesraad rond samenwerkingskader en opmaak memorandum
 - bestendigen samenwerkingskader
 - 8 ingediende adviezen
- Veerkrachtig Koningshooikt

- Afronding van de visiefase + opleveren visiedocument
- Uitvoering actiefase (met provinciale projectsubsidie voor uitvoering acties): wedstrijd en realisatie welkomstborden 'kop voor Jut', gezellige en groene ontmoetingsplek, voorbereiding ontsluiten gastenboekjes
- Bijkomende subsidieaanvraag door Dorpsraad Koningshooikt
- Wijkwerking 'Maak je wijk':
 - Uitwerken visie en opstart pilootproject wijk Lisp i.s.m. andere actoren (LPL, thuis in de wijk, handhaving,...)
- Intern traject:
 - werksessie met interne stakeholders

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

Jaarrekening 2022

| | Rekening 2022 | Budget 2022 |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Exploitatie | | |
| Ontvangsten | 7.994,83 | 0,00 |
| Uitgaven | 18.376,38 | 14.400,00 |
| Saldo Exploitatie | -10.381,55 | -14.400,00 |

- 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 werd ook in 2022 verder gewerkt aan een degelijke opvolging van klachten en meldingen die de stad bereikten.

Het eerste kwartaal van 2022 ontving de stad:

- 83 klachten
- 1.083 meldingen (dit is een sterke stijging t.o.v. het laatste kwartaal van 2021 met 836 meldingen)

Het tweede kwartaal van 2022 ontving de stad:

- 76 klachten
- 995 meldingen (dit is een lichte daling t.o.v. het eerste kwartaal van 2022, te wijten aan een significante daling van het aantal meldingen in de maand april)

Het derde kwartaal van 2022 ontving de stad:

- 90 klachten
- 1.154 meldingen (dit is het hoogste kwartaalcijfer tot nu toe)

Het vierde kwartaal van 2022 ontving de stad:

- 79 klachten

- 796 meldingen (dit is het laagste kwartaalcijfer van 2022)

Dit resulteert voor 2022 in:

- 328 klachten (stijging met 4 % t.o.v. 2021 en hoogste jaarcijfer tot nu toe)
- 4.028 meldingen (stijging met 5,5 % t.o.v. 2021 en hoogste jaarcijfer tot nu toe)

2022 werd dus afgesloten met het hoogste jaarcijfer ooit voor zowel meldingen als klachten.

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

Jaarrekening 2022

| | Rekening 2022 | Budget 2022 |
|--|---------------|-------------|
|--|---------------|-------------|

Totaal Beleidsdoelstelling Externe Communicatie

| | Rekening 2022 | Budget 2022 |
|---------------------------|--------------------|--------------------|
| Exploitatie | | |
| Ontvangsten | 14.220,23 | 2.500,00 |
| Uitgaven | 214.940,92 | 209.280,00 |
| Saldo Exploitatie | -200.720,69 | -206.780,00 |
| Investerings | | |
| Uitgaven | 1.512,50 | 0,00 |
| Saldo Investerings | -1.512,50 | 0,00 |

Totaal niet prioritaire actieplannen

| | Rekening 2022 | Budget 2022 |
|---------------------------|--------------------|--------------------|
| Exploitatie | | |
| Ontvangsten | 6.225,40 | 2.500,00 |
| Uitgaven | 196.564,54 | 194.880,00 |
| Saldo Exploitatie | -190.339,14 | -192.380,00 |
| Investerings | | |
| Uitgaven | 1.512,50 | 0,00 |
| Saldo Investerings | -1.512,50 | 0,00 |