



01/15 Externe communicatie

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Burgemeester: Rik Verwaest

Algemeen Directeur: Katrijn Bosschaerts

Financieel Directeur: Bart Luyckx

Volgnummer Budgettair Journaal : 10105445

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 (status)



Geld (toelichting)

Het actieplan blijft binnen het vooropgestelde budget.

	Rekening 2025	Budget 2025
Exploitatie		
Uitgaven	20.162,10	21.500,00
Saldo Exploitatie	-20.162,10	-21.500,00

- 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 (status)



Stand van zaken (toelichting)

De volgende participatie-acties werden in 2025 (verder) uitgerold:

1. Heraanleg van openbaar domein:

Optimalisatie bewonersbetrokkenheid via infomomenten met bewoners:

- Bosstraat: informatie over nieuwe rioleringen
- Nazaretdreef – Kanaalstraat
- Bist
- Stationsverbinding (nieuwe Stationsweg)
- Werf-Volmolenstraat

2. Bewonersbevragingen:

- Ontharding Nieuwpoortstraat
- dienstencentra ervaring

3. Ruimtelijke dossiers:

- Mobiliteitsdossiers
 - *knip Nieuwpoortstraat*
 - *Oudstrijderslaan*
 - *Stationsverbinding*
 - *Opstart visie participatie in mobiliteitstrajecten*

4. Andere projecten

- Buurtival (Leuvensepoort): wijkfeest met bevraging rond groen in openbaar domein
- Wijk Zevenbergen: ondersteuning wijkwerking

- Dag van de burens: ondersteuning met drukwerk en verrassingspakket voor deelnemende straten
- Evaluatie vernieuwd participatieplatform: I.s.m. Citizenlab
 - *Herbekijken op basis van gebruik en financiële gevolgen*
- PFAS-dossier Koningshooikt
- Opstart van projectteam ontharding
 - *Opvolgen van onthardingsstrategie stad Lier*
 - *Opmaken van visie rond participatie bij onthardingstrajecten*
- Adoptiegroen
 - *Barbara Vettersplein*
 - *Belfortplein*
- Adviesraden
 - *Herinstallatie verschillende raden*
 - *Vernieuwing statuten*
 - *Zoeken naar nieuwe leden*
 - *Herinrichting adviesraden:*
 - traject bestuursakkoord adviesraden
 - open cultuurforum: toelichting participatiebeleid stad Lier
 - wereldraad: traject rond niet-herinstallatie adviesraad
 - museumraad en bibliotheekraad: traject rond hervorming tot satelliet cultuurforum
 - verenigde adviesraad
- DNA-traject: begeleiding sessie CBS, M-team rond DNA stad Lier
- Traject eengemaakte erkenning voor verenigingen
- Veerkrachtig Koningshooikt:
 - *Verdeling laatste dorpspakketten*
- Uitwerking participatievisie en participatiereglement
 - *gezamenlijke visievorming met interne ambassadeurs*

- Traject rond meerjarenplanning:
 - rol adviesraden
 - voorbereiding interne communicatie (infomarkt,...)

Tijd (status)



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

3 - Nadert einde

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

Jaarrekening 2025

	Rekening 2025	Budget 2025
Exploitatie		
Uitgaven	20.162,10	21.500,00
Saldo Exploitatie	-20.162,10	-21.500,00
Gerealiseerd resultaat	-20.162,10	-21.500,00

- 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 (status)



Stand van zaken (toelichting)

In uitvoering van het reglement klachten en meldingen werd verder werk gemaakt van een degelijke opvolging van klachten en meldingen die de stad bereikten.

In 2025 telden we **4105 geregistreerde meldingen**.

Daarnaast werden nog **333 meldingen niet geregistreerd**. Het gaat dan om meldingen i.v.m. zwerfkatten, weesfietsen, asbest, milieuhinder, woningkwaliteit en vraag tot schadevergoeding.

Meldingen die meermaals binnenkwamen werden slechts één keer geregistreerd. Het gaat om **1280 extra meldingen**.

Het aantal meldingen in 2025 ligt zo in lijn met de evolutie van de voorbije jaren.

In 2025 registreerden we **341 klachten**. Het merendeel zijn ontvankelijke klachten (187 klachten of 55% van de geregistreerde klachten). Koploper zijn klachten i.v.m. mobiliteit (57 klachten). Bij de onontvankelijke klachten tellen we bovenaan 26 klachten i.v.m. externe aannemers.

Tijd (status)



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

	Rekening 2025	Budget 2025
Exploitatie		
Ontvangsten	1.845,90	2.500,00
Uitgaven	206.535,62	229.000,00
Saldo Exploitatie	-204.689,72	-226.500,00

Totaal niet prioritaire actieplannen

	Rekening 2025	Budget 2025
Exploitatie		
Ontvangsten	1.845,90	2.500,00
Uitgaven	186.373,52	207.500,00
Saldo Exploitatie	-184.527,62	-205.000,00