



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 : 387085

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 2023 | Budget 2023 |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Exploitatie | | |
| Ontvangsten | 8.233,21 | 0,00 |
| Uitgaven | 24.682,26 | 18.900,00 |
| Saldo Exploitatie | -16.449,05 | -18.900,00 |

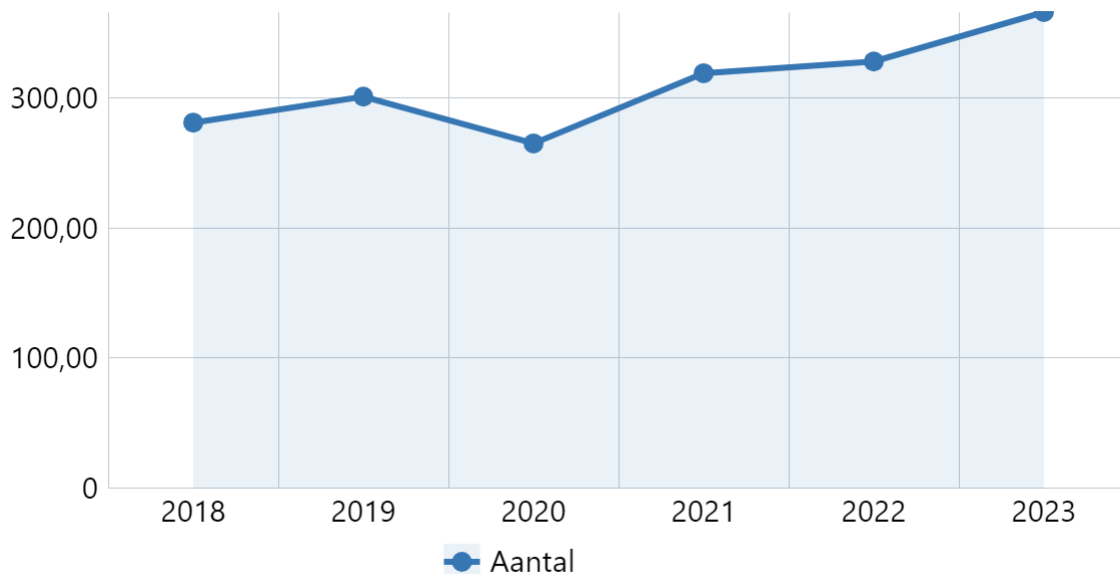
- Indicatoren

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

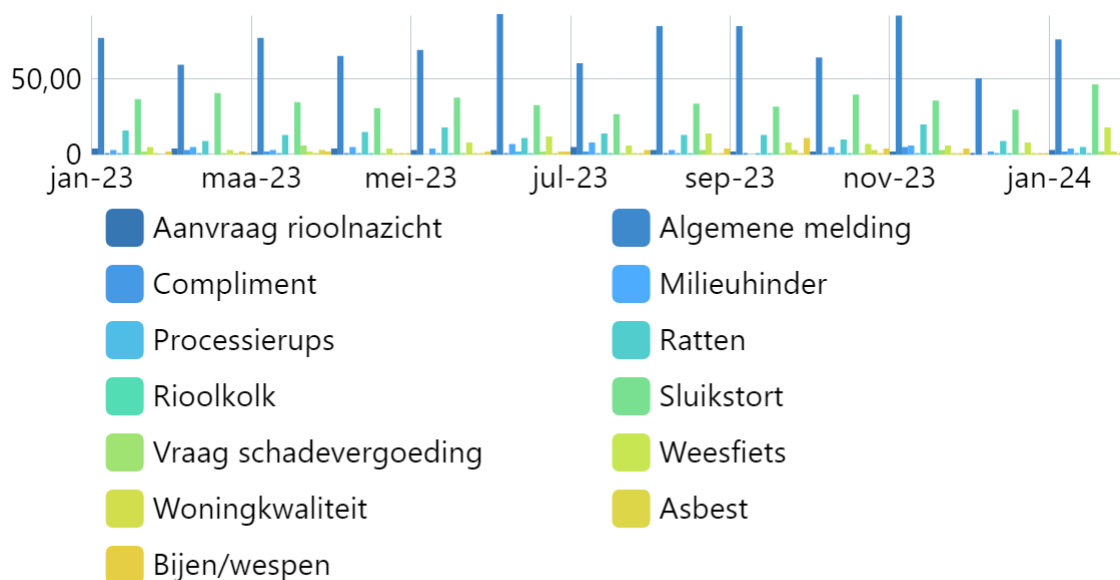


Bron: Departement Externe Communicatie | Stad & OCMW Lier

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 het tweede semester van 2023 (verder) uitgerold:

Heraanleg van openbaar domein: Optimalisatie bewonersbetrokkenheid via infomomenten met bewoners:

- Berlarij
 - Naast bewoners ook aandacht voor ondernemers
- Bosstraat: start der werken
- Infomarkt R16 x Boomlaarstraat (stationsomgeving)
- N10: Antwerpsesteenweg : ontwerp
- Buurtbabbel Begijnhof

Ruimtelijke dossiers

- Mobiliteitsdossiers
 - Autovrije zondag: begeleiding mobiliteitsraad
 - Bewonersbevragingen:
 - Snelheidsbeperking Leliënlei: Uitvoering en rapportering
 - Evaluatie parkeerverbod oneven zijde Rozenlaan
 - Buurtoverleg Merelstraat: invoeren knip
- Verdere uitrol van een participatietraject in het kader van het Beleidsplan Ruimte:
 - Voorbereidende initiatieven binnen taskforce en interne overlegmomenten:
 - Finaliseren beleidskaders en voorontwerp
 - Werksessies Ring en omgeving
 - Opstart beleidskader Economie

- Opstart adviesronde voorontwerp:
 - Aandacht voor intern draagvlak

Andere projecten

- Fort van Lier: draagvlak masterplan en opmaak contracten verenigingen
- Klimaatactieplan 2.0
 - Uitwerking en realisatie traject Groene Gevels
 - Workshop plantvak maken
 - Aanleg 27 geveltuintjes met klimhulp
 - Buurtgroen:
 - Boterton
 - Fazantweg
 - Wijkrenovatie tuinwijk Pallieter
 - Opstart traject en bevraging
- Vernieuwing participatieplatform
 - Opstart samenwerking Citizenlab
- Adviesraden
 - Traject rond opmaak memorandum:
 - Afstemming + ambtenaren en fracties GR
 - Opmaak ambitienota en proces verloop
 - Begeleiding adviesraden in traject
- Veerkrachtig Koningshooikt
 - Uitvoering actiefase (met provinciale projectsubsidie voor uitvoering acties) in samenwerking met Dorpsraad Koningshooikt: declaratie subsidiedossier
 - Realisatie Koningsplein als ontmoetingsplaats (speeltafels +verlichting)
 - Realisatie vergroenen De Laag
- Omgevingsanalyse
 - Opstart en uitschrijven procesverloop ism deskundige strategie
 - Opstart traject rond interne analyse

- Traject rond inzetten deelname lokale verkiezingen
 - Stuurgroep en verkenning
- Uitdieping communicatieonderzoek
 - tafelgesprekken
- Proeftuin coöperatief wonen
 - Verkenningsfase draagvlak
 - Uitwerken netwerkradar
 - Voorbereiding participatiemomenten
- Uitbouw netwerk rond participatie
 - VVSG
 - Pilotproject Hoplr-Citizenlab
 - Lerend netwerk VK

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

1 - Gestart

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

Jaarrekening 2023

| | Rekening 2023 | Budget 2023 |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Exploitatie | | |
| Ontvangsten | 8.233,21 | 0,00 |
| Uitgaven | 24.682,26 | 18.900,00 |
| Saldo Exploitatie | -16.449,05 | -18.900,00 |
| | -16.449,05 | -18.900,00 |

- 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)

Het vooropgestelde resultaat van deze actie kon opnieuw worden behaald.

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

In 2023 ontving de stad 4.058 meldingen (982 eerste kwartaal, 1.090 tweede kwartaal, 1.027 derde kwartaal, 959 vierde kwartaal).

Het maandgemiddelde van 2023 lag met 338 meldingen een stuk hoger dan het maandgemiddelde bekeken over de laatste 10 jaar (280 meldingen). Hieruit blijkt de opwaartse trend wat het aantal ontvangen meldingen betreft.

Opmerking: Cijfers over weesfietsen, asbest, milieuhinder, woningkwaliteit, aanvraag rioolnazicht en vraag tot schadevergoeding zitten niet vervat in deze jaarcijfers van de meldingen.

In 2023 ontving de stad 366 klachten, waarvan er 178 ontvankelijk en 188 onontvankelijk. Tussen 2018 en 2023 is er op vlak van aantal ontvangen klachten een stijging van 30% en een daling van 5 % wat betreft het aantal ontvankelijke klachten. Jaarlijks wordt de rapportage van de klachten verwerkt in een klachtenrapport dat aan de gemeenteraad ter kennisname wordt voorgelegd.

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

Jaarrekening 2023

| | Rekening 2023 | Budget 2023 |
|--|---------------|-------------|
| | 0,00 | 0,00 |

Totaal Beleidsdoelstelling Externe Communicatie

| | Rekening 2023 | Budget 2023 |
|---------------------------|--------------------|--------------------|
| Exploitatie | | |
| Ontvangsten | 15.129,21 | 2.500,00 |
| Uitgaven | 215.138,59 | 213.520,00 |
| Saldo Exploitatie | -200.009,38 | -211.020,00 |
| Investerings | | |
| Uitgaven | 0,00 | 0,00 |
| Saldo Investerings | 0,00 | 0,00 |

Totaal niet prioritaire actieplannen

| | Rekening 2023 | Budget 2023 |
|---------------------------|--------------------|--------------------|
| Exploitatie | | |
| Ontvangsten | 6.896,00 | 2.500,00 |
| Uitgaven | 190.456,33 | 194.620,00 |
| Saldo Exploitatie | -183.560,33 | -192.120,00 |
| Investerings | | |
| Uitgaven | 0,00 | 0,00 |
| Saldo Investerings | 0,00 | 0,00 |

