



01/15 Externe communicatie

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Volgnummer Budgettair Journaal : 387085

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 (status)



Geld (toelichting)

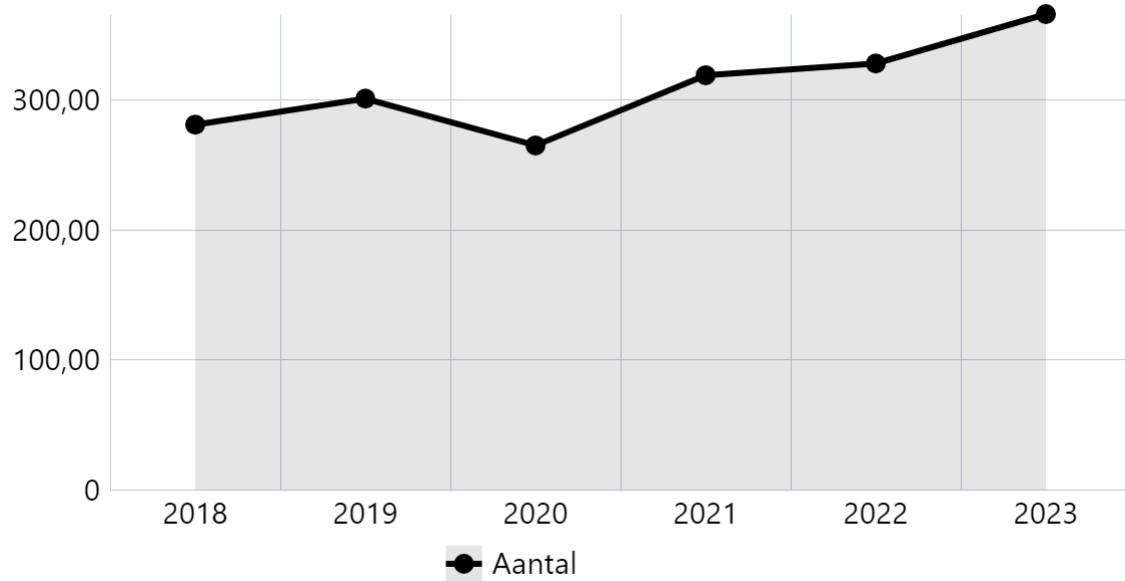
Het actieplan blijft binnen het vooropgestelde budget.

	Budget 2024	Budget BEO 2024	Aanwending 2024 Q2	% Aangewend 2024 Q2	Geboekt 2024 Q2	% Geboekt 2024 Q2
Exploitatie						
Ontvangsten	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Uitgaven	21.500,00	21.500,00	4.030,08	18,74	3.968,59	18,46
Saldo Exploitatie	-21.500,00	-21.500,00	-4.030,08	18,74	-3.968,59	18,46

- Indicatoren

Evolutie ontvangen klachten Stad & OCMW Lier (jaarlijks)

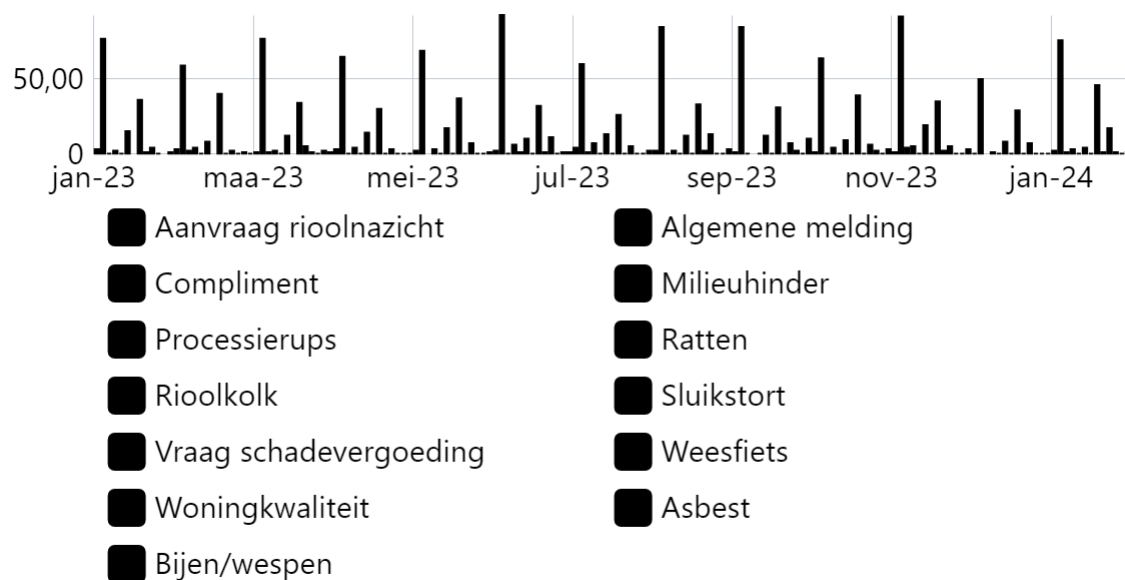
Omschrijving



Bron: Departement Externe Communicatie/Stad & OCMW Lier

Evolutie aantal ontvangen meldingen via websiteformulieren per categorie (maandelijks)

Omschrijving



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 eerste half jaar van 2024 (verder) uitgerold:

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

- *Berlarij* : ifv feestelijke opening en groenslingers
- *Marnixdreef en Bist*: Voorontwerp / Bijkomend overleg mobiliteit Bist
- *N10: Aarschotstesteenweg* (ism AWW)
- *Schollebeekstraat*: opening
- *Werf*: participatiesessie rond ontwerp (bewonersoverleg)
- *Eeuwfeestlaan*: opstart participatietraject
- *Belfortplein*: ontharding
- *Gaslei*: bewonersoverleg

Ruimtelijke dossiers

- *Mobiliteitsdossiers*
 - o Autovrije zondag: vernieuwd concept – interne uitwerking
 - o Bewonersbevragingen:
 - Evaluatie situatie Bremstraat – Hoog-Lachenen
 - Eeuwfeestlaan: heraanleg straat
- *Verdere uitrol van een participatietraject in het kader van het Beleidsplan Ruimte*:
 - o Voorbereidende initiatieven binnen taskforce en interne overlegmomenten
 - o Infomarkt voorontwerp: adviesronde
 - o Infomarkt OO: bevraging prioriteiten acties
 - o BK economie: faciliteren politiek forum en workshop
- *RUP Mallekot*
 - o Bewonersvergadering OO
 - o Definitieve vaststelling

Andere projecten

- *Vastgoedstrategie*: workshop projectdefinitie en verwachtingen
- *Ziekteverzuim*: interne workshop leidinggevenden
- *Fort van Lier*: terugkoppeling Masterplan – toekomstwandelingen

- *Beheersplannen stadsgezichten*: organisatie infomoment
- *Maak je wijk Leuvensepoort*: Buurtival Leuvensepoort
- o Wijkbevraging
- *Klimaatactieplan 2.0*
- o Opstart nieuw traject Groene Gevels: Groenslingers Berlarij
- o Buurtgroen: Leuvensevest
- o Wijkrenovatie tuinwijk Pallieter: Bevraging / Infosessie / Thermoscan
- *Lancering vernieuwd participatieplatform*: Ism Citizenlab
- o Opbouw en invulling geven aan vernieuwd platform
- o Lancering projecten en bevragingen:
 - Ideeën meerjarenplan
 - Bevraging Eeuwfeestlaan
 - Evaluatie Bremstraat – Hoog-Lachenen
- *Adviesraden*
- o Succesvolle voorstelling en lancering ambitienota's alle 15 adviesraden
- *Veerkrachtig Koningshooikt*
- o Afsluiten en borgen van werking (stuurgroep/dorpsraad)
- o Inhuldiging De Laag
- o Prioritaire acties voor toekomst bepaald
- *Omgevingsanalyse*
- o Opstart en uitschrijven procesverloop ism deskundige strategie en AD
- o Traject rond interne analyse vormgeven:
 - Werksessies M-team
 - Afsluitende inspiratiemarkt
- *Traject rond inzetten deelname lokale verkiezingen*
- o Stuurgroep
- o Invulling geven aan acties:
 - Stadsdebat
 - Filmpjes
 - Gericht uitgewerkte communicatie
- *Faciliteren SOLAG co-creatie Binnengebied*
- *Proeftuin coöperatief wonen*
- o Workshop erfgoedcoöperatie deskundigen
- o stakeholdersanalyse

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

- 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 de eerste helft van 2024 ontving de stad 2.278 **meldingen** (1.099 in het eerste kwartaal, 1.179 in het tweede kwartaal). Dat zijn ruim 200 meldingen meer dan dezelfde periode in 2023. Het gaat dus opnieuw om een aanzienlijke stijging van het aantal meldingen per maand: gemiddeld net geen 380 meldingen per maand tegenover 338 in 2023.

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

In de eerste helft van 2024 bereikten ook 198 **klachten** de stad (112 in het eerste kwartaal, 86 in het tweede kwartaal). 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

Totaal Beleidsdoelstelling Externe Communicatie

	Budget 2024	Budget BEO 2024	Aanwending 2024 Q2	% Aangewend 2024 Q2	Geboekt 2024 Q2	% Geboekt 2024 Q2
Exploitatie						
Ontvangsten	2.500,00	2.500,00	0,00	0,00	1.449,60	57,98
Uitgaven	227.500,00	227.500,00	139.978,10	61,53	81.925,06	36,01
Saldo Exploitatie	-225.000,00	-225.000,00	-139.978,10	62,21	-80.475,46	35,77
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 2024	Budget BEO 2024	Aanwending 2024 Q2	% Aangewend 2024 Q2	Geboekt 2024 Q2	% Geboekt 2024 Q2
Exploitatie						
Ontvangsten	2.500,00	2.500,00	0,00	0,00	1.449,60	57,98
Uitgaven	206.000,00	206.000,00	135.948,02	65,99	77.956,47	37,84
Saldo Exploitatie	-203.500,00	-203.500,00	-135.948,02	66,80	-76.506,87	37,60
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

