



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)

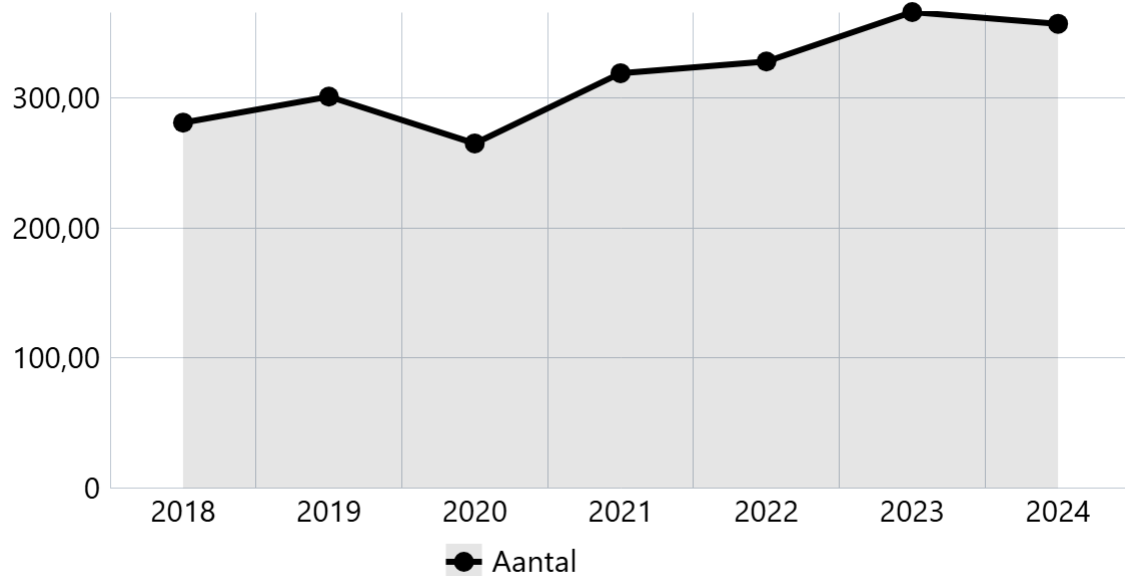
Het actieplan blijft binnen het vooropgestelde budget.

	Budget 2025	Buget BEO 2025	Aanwending 2025 Q2	% Aangewend 2025 Q2	Geboekt 2025 Q2	% Geboekt 2025 Q2
Exploitatie						
Uitgaven	21.500,00	21.500,00	4.749,39	22,09	3.172,03	14,75
Saldo	-21.500,00	-21.500,00	-4.749,39	22,09	-3.172,03	14,75
Exploitatie						

- Indicatoren

Evolutie ontvangen klachten Stad & OCMW Lier (jaarlijks)

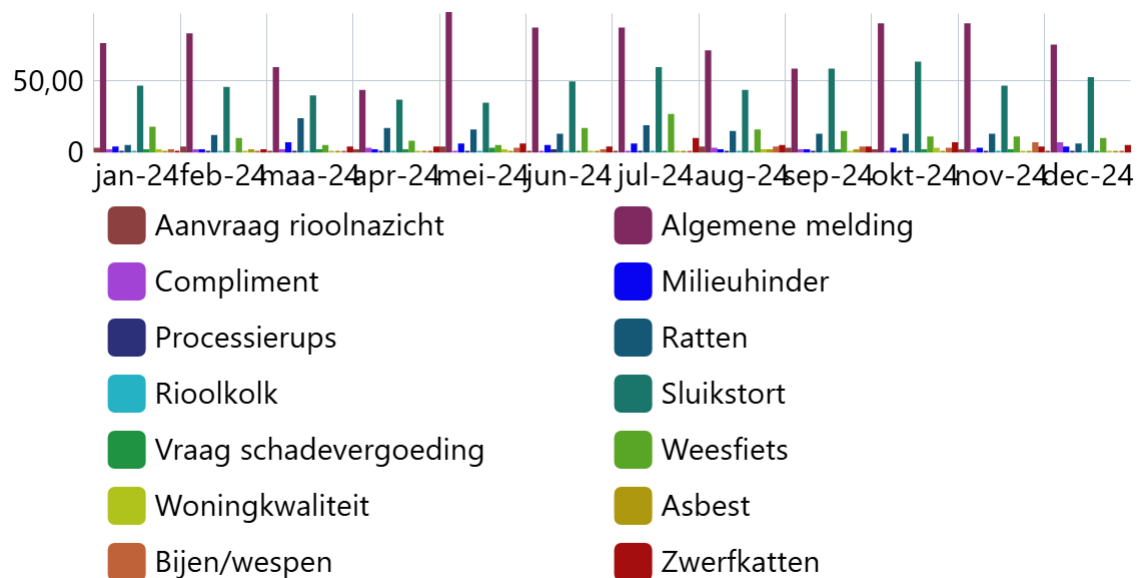
Omschrijving



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 in kwartaal 1 en 2 van 2025 (verder) uitgerold:

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

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

B. Bewonersbevragingen:

- Ontharding Nieuwpoortstraat

C. Ruimtelijke dossiers:

- Mobiliteitsdossiers
 - *Opvolging knip Nieuwpoortstraat*
 - *Opstart visie participatie in mobiliteitstrajecten*

D. 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*
- 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*
- Traject rond meerjarenplanning:
 - *Stuurgroep*
 - *Invulling geven aan acties:*
 - Rol adviesraden

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.

De eerste helft van 2025 ontving de stad **1.969 meldingen**. Meldingen over zwerfkatten, weesfietsen, asbest, milieuhinder, woningkwaliteit, aanvraag rioolnazicht en vraag tot schadevergoeding zitten niet vervat in deze cijfers van de meldingen. Ook meldingen die meermaals binnenkomen worden slechts eenmaal in Ultimo geregistreerd.

In dezelfde periode werden **170 klachten** geregistreerd. Het merendeel zijn ontvankelijke klachten. Koploper zijn klachten i.v.m. mobiliteit (31 klachten). Bij de onontvankelijke klachten staan 13 klachten i.v.m. Parkeerbeheer aan de top.

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 2025	Budget BEO 2025	Aanwending 2025 Q2	% Aangewend 2025 Q2	Geboekt 2025 Q2	% Geboekt 2025 Q2
Exploitatie						
Ontvangsten	2.500,00	2.500,00	0,00	0,00	675,20	27,01
Uitgaven	229.000,00	229.000,00	145.126,70	63,37	87.430,01	38,18
Saldo	-226.500,00	-226.500,00	-145.126,70	64,07	-86.754,81	38,30
Exploitatie						

Totaal niet prioritaire actieplannen

	Budget 2025	Budget BEO 2025	Aanwending 2025 Q2	% Aangewend 2025 Q2	Geboekt 2025 Q2	% Geboekt 2025 Q2
Exploitatie						
Ontvangsten	2.500,00	2.500,00	0,00	0,00	675,20	27,01
Uitgaven	207.500,00	207.500,00	140.377,31	67,65	84.257,98	40,61
Saldo	-205.000,00	-205.000,00	-140.377,31	68,48	-83.582,78	40,77
Exploitatie						

