



# 01/15 Externe communicatie

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Volgnummer Budgettair Journaal : 10006058

Burgemeester : Frank Boogaerts

Algemeen Directeur : Katleen Janssens

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 (indicator)**

G

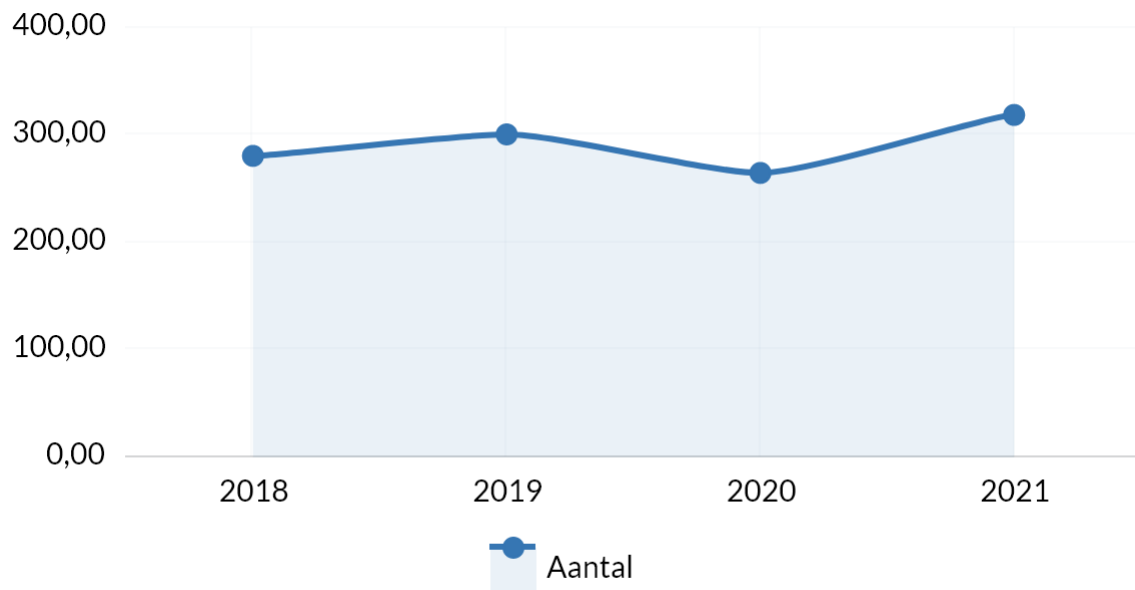
#### **Geld (toelichting)**

Het actieplan blijft binnen het vooropgestelde budget.

	Rekening 2021	Budget 2021
<b>Exploitatie</b>		
Uitgaven	12.341,25	14.400,00

- Indicatoren

#### **Ontvangen klachten**



*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)

Op basis van de visienota 'koppen bij elkaar' die eind 2019 werd goedgekeurd over 'participatie als hoeksteen van het beleid' werden in 2021 verdere stappen gezet naar de uitbouw van een stedelijk participatiebeleid. De deskundige participatie startte eind 2020 bij Stad Lier.

In 2021 werd het participatiebeleid verder uitgerold:

- De heraanleg van openbaar domein:
  - De opmaak en uitrol van een visie op participatie bij de heraanleg van straten
  - De opvolging en de opstart van participatieprojecten:
    - Heraanleg Lisp 1,
    - Berlarij

- Bril-Volmolenstraat en omgeving
  - Koning Albertstraat en omgeving
- Optimalisatie bewonersbetrokkenheid via infomomenten met bewoners:
  - Hofstraat
  - Pastoriestraat
  - Schollebeekstraat
  - Ros Beiaardstraat
  - Bosstraat
  - De herprofilering van de grachten in de Sander De Vosstraat
  - Galgeveld-Ernest Claeslaan
  - Ventweg
  - Antwerpsesteenweg
  - Beyerse Velden
  - Gaslei, N10
- Mobiliteitsdossiers
  - Bewonersbevragingen:
    - Boekweit- en Haverlaan
    - Tallaart-Slenderstraat
- RUP's en andere projecten
  - De optimalisatie van bewonersbetrokkenheid via infomomenten met bewoners:
    - RUP station noord
    - RUP kleine industrie
    - Het kwaliteitsvol verhuren
  - Het uittekenen en de uitrol van een participatietraject in het kader van het Beleidsplan Ruimte:
    - De opstart van een expertengroepen
    - Organisatie van een wandeling groen-blauw in de stad

- Participatietrajecten rond tuiniersvereniging volkstuinten Den Akker, Hof van Pallieter (buurtmoestuin en hondenspeelweide), buurtgroen
- Fort van Lier: ideeënmuur bij Open Fortenweekend
- Bevraging vrijwilligers openbaar domein
- Adviesraden
  - De opstart van een traject rond de heropwaardering adviesraden
- De aftoetsing van participatievisie met de gemeenteraadscommissie participatie
- Veerkrachtig Koningshooikt
  - De afronding van de analysefase
  - De opstart van de visiefase met een participatiesessies voor bewoners
- De verdere uitrol van het digitaal participatieplatform Hoplr
  - Aftoetsen van ideeën bij de bewoners: o.a. zijtak Aarschotsesteenweg
  - Het organiseren van bewonersbevragingen.
  - De lancering van het inspraakplatform participatie.lier.be

#### **Tijd (indicator)**



#### **Tijd (toelichting)**

Deze actie betreft een continu proces dat in de werking van de organisatie wordt geïntegreerd.

Na het opstartjaar 2020 werd in 2021 de visienota verder uitgerold met verschillende initiatieven. Ondanks de vertragende werking van corona zit deze actie nog op schema.

#### **Status**

1-Gestart

#### **Startdatum**

01-01-2020

#### **Einddatum**

31-12-2025

## Jaarrekening 2021

	Rekening 2021	Budget 2021
Exploitatie		
Uitgaven	12.341,25	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 worden behaald.

In 2021 werd, naar analogie met vorige jaren en in uitvoering van het reglement klachten en meldingen, verder gewerkt aan een degelijke opvolging van klachten en meldingen die de stad bereikten.

In 2021 noteerden we de hoogste jaarcijfers ooit:

- We ontvingen 319 klachten
- We ontvingen 3.820 meldingen, waarvan het hoogste aantal in juli: 388 meldingen.

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 geïntegreerd.

### Status

1-Gestart

### Startdatum

01-01-2020

**Einddatum**

31-12-2025

**Jaarrekening 2021**

	0,00	0,00
--	------	------

**Totaal Beleidsdoelstelling Externe Communicatie**

	Rekening 2021	Budget 2021
<b>Exploitatie</b>		
Ontvangsten	3.820,78	2.500,00
Uitgaven	181.289,50	185.780,00
<b>Saldo Exploitatie</b>	<b>-177.468,72</b>	<b>-183.280,00</b>
<b>Investerings</b>		
Uitgaven	35.405,64	36.918,14

**Totaal niet prioritaire actieplannen**

	Rekening 2021	Budget 2021
<b>Exploitatie</b>		
Ontvangsten	3.820,78	2.500,00
Uitgaven	168.948,25	171.380,00
<b>Saldo Exploitatie</b>	<b>-165.127,47</b>	<b>-168.880,00</b>
<b>Investerings</b>		
Uitgaven	35.405,64	36.918,14