



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 2024	Budget 2024
Exploitatie		
Uitgaven	11.917,41	21.500,00
Saldo Exploitatie	-11.917,41	-21.500,00

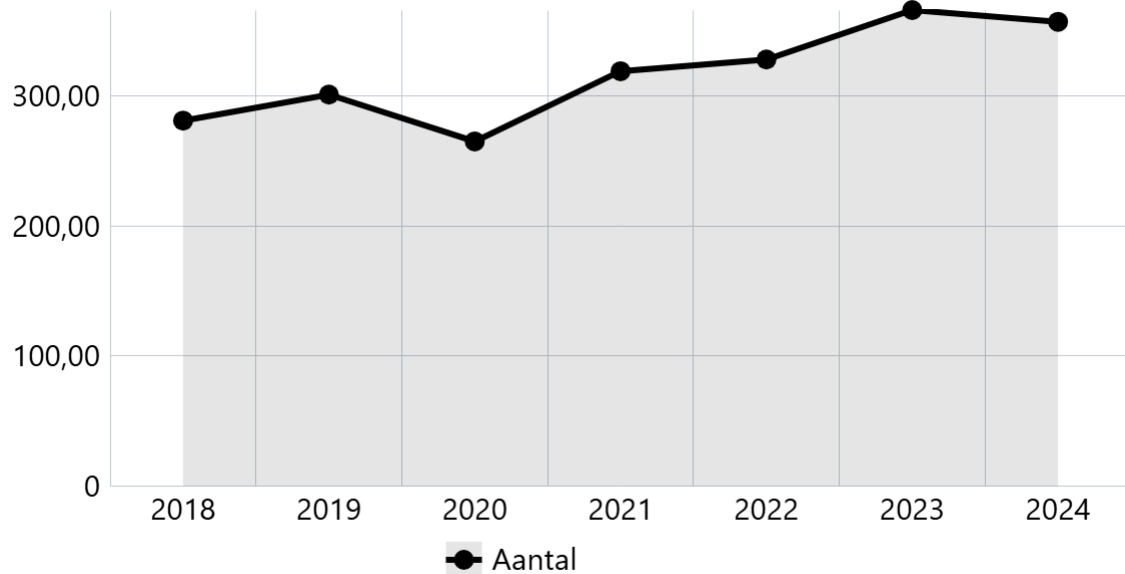
- Indicatoren

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

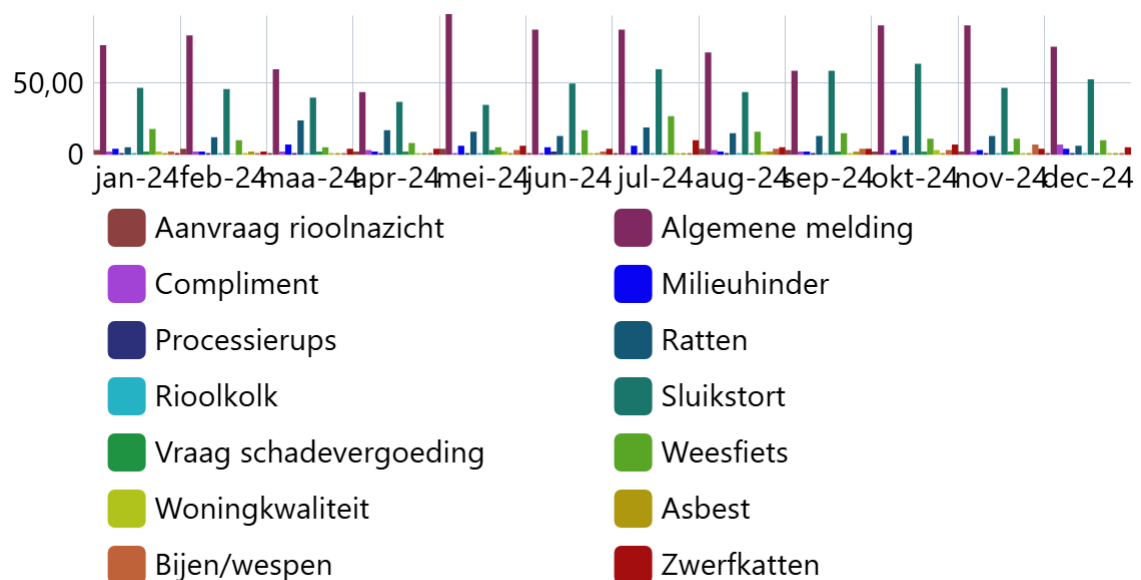


Bron: Departement Externe Communicatie/Stad & OCMW Lier

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 2024 (verder) uitgerold:

A. 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 AWV)
- *Schollebeekstraat*: opening
- *Werf*: participatiesessie rond ontwerp (bewonersoverleg)
- *Eeuwfeestlaan*: opstart participatietraject
- *Belfortplein*: ontharding
- *Gaslei*: bewonersoverleg
- *Nazarethdreef-Kanaalstraat*: workshop
- *Sterrenstraat-Maanstraat-Komeetstraat*: heraanleg

B. Bewonersbevragingen: *Tarwe- en Roggelaan*: bomen

C. Ruimtelijke dossiers

- *Mobiliteitsdossiers*
 - o Autovrije zondag: vernieuwd concept – interne uitwerking
 - o Bewonersbevragingen:
 - Evaluatie situatie Bremstraat – Hoog-Lachenen
 - Eeuwfeestlaan: heraanleg straat

- Oudstrijderslaan: sluijverkeer
 - Begijnhofstraat: dubbele rijrichting
- Bewonersoverleg: Kroonstraat
- *Verdere uitrol van een participatietraject in het kader van het Beleidsplan Ruimte:*
 - Voorbereidende initiatieven binnen taskforce en interne overlegmomenten
 - Infomarkt voorontwerp: adviesronde
 - Infomarkt OO: bevraging prioriteiten acties
 - BK economie: faciliteren politiek forum en workshop
- *RUP Mallekot*
 - Bewonersvergadering OO
 - Definitieve vaststelling

D. Andere projecten

- *Vastgoedstrategie*
- *Ziekteverzuim*: interne workshop leidinggevenden
- *Fort van Lier*: terugkoppeling Masterplan – toekomstwandelingen
- *Beheersplannen stadsgezichten*: organisatie infomoment
- *Maak je wijk Leuvensepoort*: Buurtival Leuvensepoort
- *Dag van de burens*: ondersteuning met drukwerk en verrassingspakket
- *Tijdscapsule vieringtoren Sint-Gummaruskerk*: boodschap van Lierenaars in de capsule
- *Sterrenproject Sint-Gummaruskerk*
 - Wijkbevraging
- *Klimaatactieplan 2.0*
 - Opstart nieuw traject Groene Gevels: Groenslingers Berlarij
 - Buurtgroen: Leuvensevest
 - Wijkrenovatie tuinwijk Pallieter: Bevraging / Infosessie / Thermoscan
- *Lancering vernieuwd participatieplatform*: Ism Citizenlab
 - Opbouw en invulling geven aan vernieuwd platform

- Lancering projecten en bevestigingen: o.a. ideeën meerjarenplan
- *Adviesraden*
 - Succesvolle voorstelling en lancering ambitienota's alle 15 adviesraden
- *Veerkrachtig Koningshooikt*
 - Afsluiten en borgen van werking (stuurgroep/dorpsraad)
 - Inhouding De Laag
 - Prioritaire acties voor toekomst bepaald
- *Omgevingsanalyse*
 - Opstart en uitschrijven procesverloop ism deskundige strategie en AD
 - Traject rond interne analyse vormgeven:
 - Werksessies M-team
 - Afsluitende inspiratiemarkt
- *Traject rond inzetten deelname lokale verkiezingen*
 - Stuurgroep
 - Invulling geven aan acties:
 - Stadsdebat
 - Filmpjes
 - Gericht uitgewerkte communicatie
- *Faciliteren SOLAG co-creatie Binnengebied*
- *Proeftuin coöperatief wonen*
 - Workshop erfgoedcoöperatie deskundigen
 - 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

Jaarrekening 2024

	Rekening 2024	Budget 2024
Exploitatie		
Uitgaven	11.917,41	21.500,00
Saldo Exploitatie	-11.917,41	-21.500,00
	-11.917,41	-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 2024 ontving de stad **4.695 meldingen**. Dat zijn ruim 630 meldingen meer dan in 2023. Het gaat dus opnieuw om een aanzienlijke stijging van het aantal meldingen. 45% van de meldingen gaan over 'wegen en water': onderhoud van rijbaan, voetpaden, straatmeubilair, fietspaden, werkzaamheden, gebreken aan OV, grachten, riolen en bermen

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

In 2024 ontving de stad **357 klachten** (112 in het eerste kwartaal, 86 in het tweede kwartaal, 85 in het derde kwartaal en 77 in het vierde kwartaal). Het ging om 190 ontvankelijke en 167 onontvankelijke klachten. Tussen 2018 en 2024 stelden we op vlak van aantal **ontvangen** klachten een stijging van 27% vast.

In 2024 was 27 % van de klachten gegrond, 26% ongegrond, 34 % deels gegrond en over 13 % van de klachten kon geen oordeel geveld worden.

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 2024

	Rekening 2024	Budget 2024
	0,00	0,00

Totaal Beleidsdoelstelling Externe Communicatie

	Rekening 2024	Budget 2024
Exploitatie		
Ontvangsten	4.814,00	2.500,00
Uitgaven	187.906,80	227.500,00
Saldo Exploitatie	-183.092,80	-225.000,00

Totaal niet prioritaire actieplannen

	Rekening 2024	Budget 2024
Exploitatie		
Ontvangsten	4.814,00	2.500,00
Uitgaven	175.989,39	206.000,00
Saldo Exploitatie	-171.175,39	-203.500,00

