

JAARVERSLAG KLACHTENBEHANDELING

2025

WETTELIJKE BASIS

Het decreet lokaal bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- Het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- Het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het lokaal bestuur Keerbergen hecht veel belang aan het zorgvuldig en correct omgaan met klachten en meldingen teneinde een deskundige en klachtvriendelijke aanpak te kunnen garanderen. Om hieraan tegemoet werd een algemeen klachtenreglement inzake klachtenbehandeling opgesteld en goedgekeurd in zitting van de gemeente- en OCMW-raad van 26 juni 2020. Dit reglement is in werking getreden op 1 juli 2020. Tijdens dezelfde zitting werd er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor de behandeling van tweedelijnsklachten. Deze samenwerking zal trouwens verlengd worden voor onbepaalde duur.

Ook in 2025 werd dit rapport door de algemeen directeur opgesteld. Naar aanleiding van de uitrol van het nieuw meerjarenplan 2026-2031 zijn we op zoek naar een verdere informatisering van het systeem. Hiermee willen we komen tot een verdere centralisatie van de stroom van mails, ... die ons momenteel via diverse kanalen bereiken. Dit zal niet alleen zorgen voor een meer efficiënte manier van werken, het zal ons ook in staat stellen om sneller in te grijpen en bij te sturen mochten er zicht structurele problemen voordoen binnen de organisatie. Deze aanpak past ook in onze globale aanpak van organisatiebeheersing.

SAMENWERKING VLAAMSE OMBUDSDIENST

De gemeente Keerbergen heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst. Deze samenwerking is een aanvulling op het bestaande systeem van klachtenbehandeling in eerste lijn. De Vlaamse Ombudsdienst fungeert in tweede lijn. Hierdoor wordt voorzien in een professionele en objectieve behandeling van tweedelijnsklachten van privé- of rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van de gemeente. Deze samenwerking wordt door ons bestuur als zeer constructief en leerrijk ervaren. Deze samenwerking heeft in het verleden goed gefunctioneerd, zowel naar de mensen die een klacht hebben ingediend als naar ons als organisatie toe. De behandeling op de tweede lijn zorgt er immers voor dat wij vanuit de aanbevelingen die we krijgen van deze dienst de werking van onze dienst kunnen verbeteren.

RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING

Het Vlaams bestuursdecreet (artikel II.74) regelt dat elke overheidsinstantie jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse Ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek van deze klachten.

Het decreet lokaal bestuur (artikel 302 en 303) bepaalt dat er jaarlijks gerapporteerd wordt aan de raden over de klachtenbehandeling van het lokaal bestuur.

Dit verslag rapporteert over de klachtenbehandeling in eerste lijn voor gemeente en OCMW, jaar 2025.

JAAROVERZICHT KLACHTEN 2025

Alvorens een overzicht te geven van de klachten willen we erop wijzen dat het woord klacht vaak gebruikt wordt zonder dat er specifiek een onderscheid gemaakt wordt door de indiener of het nu over een klacht, een melding of een beleidsvraag gaat.

In dit verslag willen we alle mogelijke manieren die burgers gebruiken om zich te wenden tot het bestuur trachten te inventariseren. We onderscheiden hierbij **twee groepen**:

- **Klachten:** dit is een manifeste uiting van een ontevreden burger waarbij deze klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Deze kunnen betrekking hebben op:
 - Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
 - Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling
 - Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
 - Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
- **Meldingen** die ons bereiken via klachtenformulier of klachtenmail maar die we, op basis van bovenstaande kenmerken, niet als klacht beschouwen. Deze worden wel opgenomen in de cijfergegevens en onderverdeeld in categorieën, maar niet per issue besproken in het rapport.

Daarnaast zijn er nog diverse andere kanalen die ons toelaten zicht te krijgen op de verzuchtingen en vragen van de burgers:

- Klachten bij de toezichthoudende overheid ABB
- Klachten inzake handhaving op vlak van milieu en ruimtelijke ordening die worden behandeld door onze handhavingsdienst Interleuven

De rechtstreekse mails van burgers naar onze diensten met vragen om zaken te herstellen of te signaleren nemen we niet afzonderlijk op in dit document. Uit het overzicht van het totaal aantal werkbonden die onze uitvoeringsdienst heeft verwerkt in 2025 (in totaal 2.482) kunnen we wel opmaken dat deze mails voornamelijk betrekking hebben op herstellingen van het openbaar domein of van verkeersborden.

Gezien de burgers zelf niet altijd een aanduiding geven over wat ze als klacht dan wel als melding wensen te beschouwen, maakt de algemeen directeur hierbij wel een onderscheid. Dit is echter enkel met het oog op de opstelling van dit rapport, maar heeft geen enkele invloed op de behandeling van de vraag van de burger.

In 2025 hebben we na analyse **4 klachten** officieel als klacht geregistreerd. We baseren ons, zoals reeds aangehaald, voor deze indeling in klacht /melding op de hogervermelde kenmerken. Bij contacten met de Vlaamse Ombudsdienst in het afgelopen jaar is immers ook gebleken dat niet zozeer dient gekeken te worden naar de kwantiteit van de klachten dan wel naar de wijze waarop er mee omgegaan is, zeker als het essentiële zaken van dienstverlening betreft.

Naar meldingen toe geven we in dit rapport een overzicht van het aantal geregistreerde meldingen en hebben we deze maximaal onderverdeeld in categorieën.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHTEN

Klacht 1: naturalisatie

Deze klacht is zowel intern als bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend. Het betreft een naturalisatie procedure waarbij de stukken van het dossier op onze dienst niet meer zijn terug te vinden, waardoor de betrokken partijen de nodige documenten in binnen- en buitenland opnieuw dienen aan te vragen.

Actie:

Het dossier in kwestie is besproken met de betrokken medewerkers maar jammer genoeg zijn de documenten niet teruggevonden. Vanuit onze dienst is er dan wel contact opgenomen met de onderwijsinstellingen in ons land waarbij betrokkene de nodige lessen had gevolgd om zelf een duplicaat van de attesten te bekomen. Daarnaast is er aan betrokkene formeel toegezegd dat alle kosten die zouden gemaakt moeten worden voor het bekomen van nieuwe attesten in het buitenland door ons als organisatie zouden worden gedragen.

Gezien de persoon die de naturalisatie had aangevraagd niet langer België als hoofdverblijfplaats heeft zal de lopende procedure tot naturalisatie ook niet kunnen worden afgerond. Onze diensten hebben navraag gedaan of de aanvraag verder kan gezet worden via de ambassade. Dit is echter slechts bij uitzondering mogelijk, dewelke echter in dit dossier niet van toepassing is. Mochten deze personen ooit terug in België verblijven en een nieuwe aanvraag indienen zal het bestuur het genomen engagement nakomen om het dossier te faciliteren.

Los van de inhoudelijke afhandeling van het dossier zijn er ook interne maatregelen genomen om maximaal te vermijden dat er documenten verloren gaan. Naast een archivering van stukken wordt nu ook maximaal ingezet om documenten zo snel mogelijk te digitaliseren.

Klacht 2: EcoWurf

Er werd door een inwoner een formele klacht ingediend met betrekking tot de ophaling van hun papiercontainer van 1100 liter (PK1100). Samengevat betrof het hier de volgende tekortkomingen :

Juli 2025: Container helemaal niet geledigd → volledige maand onbruikbaar, toch huur aangerekend.

Augustus/september 2025: Zelfde probleem opnieuw → opnieuw huur aangerekend, geen dienst geleverd.

Volgens betrokkene weigert EcoWurf systematisch elke vorm van tegemoetkoming waardoor er beroep werd gedaan op het lokaal bestuur Keerbergen om deze klacht verder op te volgen bij EcoWurf met oog op bekomen van een passende compensatie.

Actie:

Hoewel we in deze niet rechtstreeks betrokken zijn achten we de klachten over de ophaling door EcoWerk als aandeelhouder heel belangrijk, gezien het over een essentiële dienstverlening gaat. We hebben hierop het dossier overgemaakt en kregen in deze volgende reactie:

Er zijn in de zomermaanden inderdaad wat problemen geweest bij onze transportdienst (bezetting, uitval vrachtwagens). Er werd voor het adres bij haar een aandachtspunt aangemaakt bij de transportdienst voor de route van papier/karton. De andere rondes verlopen probleemloos.

Nadien werden er geen nieuwe klachten meer genoteerd.

Klacht 3: wateroverlast

Dit dossier werd reeds in 2024 aangekaart bij onze diensten en werd uiteindelijk in 2025 afgehandeld. Hoewel er steeds antwoord werd gegeven op de vragen van betrokkene heeft deze zich ook tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend die dit dossier mee heeft opgevolgd. .

Het betreft hier een klacht van een inwoner over de aanhoudende wateroverlast die ze al anderhalf jaar ondervinden door de grachten die steeds buiten hun oevers treden. Deze situatie heeft grote gevolgen voor hun woning en tuin.

Actie:

Onze diensten hebben de problematiek ter plaatse nagezien en daar verder overleg over gepleegd. Probleem is dat de plaats waar deze woning gebouwd is, in derde bouworde waarbij wel een vergunning mogelijk was, watergevoelig is.

Als bestuur hebben we zelf het nodige gedaan door de aangrenzende grachten te ruimen en deze ook te controleren op verstoppingen (bladeren,...).

Er is op dat moment ook gecommuniceerd naar de bewoners dat er voor het aanpakken van deze waterproblematiek, er maatregelen noodzakelijk zijn op de private eigendom, zijnde installeren van infiltratievoorzieningen zoals infiltratieputten, wadi's, waterafvoerende groene stroken of infiltratiekratten.

Klacht 4: Leegstandsdossier en rioleringsaansluiting

Eind 2025 werd er een klacht ingediend met twee onderdelen: enerzijds had dit betrekking op een leegstandsdossier met een opgelegde boete van € 5.500,00 en anderzijds betrof dit een klacht over de riolering en aansluiting van mijn woning.

Actie:

Het dossier wordt door de diensten verder opgevolgd en zal in het jaarverslag 2026 worden opgenomen.

MELDINGEN 2025

OMSCHRIJVING VAN DE MELDINGEN

In 2025 zijn er via het e-klachtenformulier op de website 43 klachten ontvangen die werden geklasseerd onder meldingen.

Deze kunnen worden onderverdeeld in volgende categorieën, waarbij we deze niet in detail bespreken maar wel de meest voorkomende items kort vermelden:

- Openbaar domein 5 (vragen naar kleine herstellingen);
- Riolerings 3 (meldingen van problemen met afwatering);
- Grachten 1 (vraag naar ruimen);
- Onderhoud bomen 6 (vragen naar snoeien);
- Mobiliteit 4 (vragen rond fietsveiligheid en snelheid);
- Voetwegen 4 (vragen naar reden van afsluiting voetwegen);
- Openbare verlichting 4 (melden van defecten);
- Nutsmaatschappijen 1 (vraag naar nazorg bij herstellingen);
- EcoWerf 1 (vraag naar ophaling);
- Ratten 1 (vraag naar bestrijding);
- Dieren 2 (loslopende honden);
- Camera's 1 (vraag naar de werking ervan);
- Omgevingsvergunningen 2 (vraag inzake dienstverlening);
- Burgerzaken 2 (vraag inzake dienstverlening);
- Begraafplaats 1 (vraag naar onderhoud);
- Skatepark 1 (vraag naar overlast inzake gebruik);
- Onthaal 2 (vraag inzake dienstverlening);
- BKO 1 (vraag naar terugbetaling);
- Bestuur (communicatie van een lid van het schepencollege).

Veel van deze meldingen hebben ook betrekking tot dossiers die bij onze diensten lopende zijn en waar al de nodige acties zijn voor ondernomen.

Een goed voorbeeld daarvan is de problematiek van de bestrijding van de overlast van ratten waarvoor er door de gemeente een actieprogramma is opgesteld.

Ook de problematiek van kleine herstellingen op het openbaar domein is iets dat de diensten autonoom opvolgen, waarbij deze meldingen wel nuttig zijn om acute en gevaarlijke situaties onder de aandacht te brengen.

Verder zien we als bestuur dat het aantal meldingen over de werking van onze diensten zeer miniem zijn. De inspanningen die in het verleden zijn geleverd om vooral de diensten van onthaal en burgerzaken te versterken werpen zijn vruchten af en zijn dan ook de basis voor de uitbouw van de organisatie van onze dienst onthaal.

Tenslotte merken we ook een daling van het aantal meldingen over de werking van de nutsmaatschappijen. De inzet van de onze werktoezichter speelt ook hier duidelijk. Aannemers en nutsmaatschappijen weten dat hun werken strikt en van nabij worden opgevolgd of zelfs stilgelegd wat leidt tot een betere mentaliteit in hun werkwijze.

BESLUIT

Tot slot graag enkele bedenkingen:

- De aangehaalde klachten en meldingen zijn belangrijke aandachtspunten maar tonen geen structurele tekorten aan de werking van onze organisatie aan. Het zijn punten waar we aandacht voor hebben en waar we die aandacht ook moeten blijven voor hebben.
- We merken dat er door de inspanningen die we geleverd hebben om inzake personeel op cruciale punten in versterking te voorzien sneller en efficiënter kan worden ingegaan op vragen en meldingen. Ook heeft dit uiteraard ook meegespeeld om sommige zaken pro actief aan te pakken.
- Naar de toekomst toe blijven we aandacht besteden aan een goede opleiding en ondersteuning van onze medewerkers naar klantvriendelijkheid, waarbij correcte en duidelijke communicatie een heel belangrijke rol speelt.