

Werkgroep dienstverlening 23.03.2013

Dit verslag is een weergave van hetgeen gezegd werd tijdens de werkgroep dienstverlening.

1) Algemeen: burgerzaken en communicatie

| STERKTE | ZWAKTE |
|---|--|
| Onthaaldag voor nieuwe inwoners | e-loket voor verbetering vatbaar: moeilijk informatie in terug te vinden, niet gebruiksvriendelijk, ontbreken van informatie |
| Koppeling onthaaldag aan Verenigingendag | 2970 info: kwaliteit van papier en druk (niet inhoud) is ondermaats |
| Klantvriendelijke medewerkers aan loketten! | 2970 Info: strakke deadline – niet alle informatie wordt gepubliceerd + geen feedback over de reden waarom artikel niet verschijnt |
| Nieuwsbrief (2970 info en 2970 actief) | Bestaan van redactieraad is te weinig bekend |
| Positief dat er 1 avondopening is | Te weinig informatie over openbare werkzaamheden |
| | Geen plaats om affiches van evenementen in het straatbeeld te hangen |
| | Afgeschafte adviesraad communicatie |
| | Informatieblad wordt niet goed gelezen |
| | Gebrek aan kennis van bepaalde diensten vb brengen van identiteitsbewijs |
| | Openingsuren diensten/loketten is te beperkt |
| | Openingsuren politie is zeer beperkt |
| | Website gemeente onduidelijk |
| | Plaatsen van activiteiten in de Uit-databank is niet eenvoudig |
| | gebrek aan respons en opvolging bij specifieke problemen (vb giftige paddenstoelen) |

Beleidssuggesties

- 2970 info: meer werken in rubrieken
- 2970 Info: werken met een ideeënbus en publicatie van de ideeën in het infoblad
- Online informatieblad
- Terugkoppeling nodig bij indienen van een artikel
- Bekendmaken van redactieraad + verruimen van redactieraad met inwoners en verenigingen
- Gemeente voorziet een goed gestructureerd systeem om informatie naar voor te brengen vanuit verenigingen (infozuil, affichekast, lichtkrant?)
- Infoblad speelt korter op de bal
- Bode van Schoten: overzicht activiteiten ipv kopie van inhoud informatieblad 2970 info
- Voorzien van pasfoto-automaat op dienst burgerzaken of lijst van fotografen voorzien
- Uitbreiden van de avondopeningen van de loketten

- Uitbreiding e-loket en meer bekend maken.
- Website gemeente beter uitbouwen

2) Welzijn

- **Senioren**

| STERKTE | ZWAKTE |
|---|---|
| Organisatie van evenementen als mogelijkheid tot ontmoeting (vb Lentefeest) | Te weinig aandacht aan mobiliteit en toegankelijkheid |
| Uitbreiding van serviceflats | Faciliteiten serviceflats te beperkt: catering, klusjesdienst |
| Buurtwerking (buurtpeters en – meters) | Te weinig RVT |
| Voldoende senioren in de gemeente om een aanbod uit te werken | Geen ondersteuning of beleid naar eenzame, niet-bemiddelde senioren – grote drempel om hulp te zoeken |
| Actief verenigingsleven – goede ondersteuning | Te weinig kennis van de diensten bij senioren |
| | Gebrek aan postpunt in 's-Gravenwezel |

Beleidsuggesties

- Werken aan mobiliteit en toegankelijkheid (bijvoorbeeld bib)
- Zorgen voor catering en hersteldienst voor bewoners van serviceflats
- Uitbreiden van concept buurtwerking; ook belangrijk taak naar informatiedoorstroming en communicatie
- Specifiek actieve maatregelen ivm ondersteuning aan eenzame niet-bemiddelde senioren
- Voorzien van een postpunt in 's-Gravenwezel

- **Gezinnen**

| STERKTE | ZWAKTE |
|---------------------------------|---|
| Goede hulp vanuit de diensten | Te weinig aantrekkelijk uitgeruste speeltuinen |
| Ruim vakantieaanbod | Initiatieven zijn vaak te weinig bekend (vb speelstraten) |
| Goede inventaris sportmateriaal | Gemeente biedt te weinig materiaal aan verenigingen en buurtinitiatieven (vb toiletten, tenten) |
| Aanbod kinderopvang is aanwezig | Gebrek aan algemene inventaris van beschikbaar materiaal |
| | Gebrek aan informatie over vb veilige fietstrajecten |
| | Huur materiaal en zalen is verspreid |
| | Voor- en naschoolse opvang te beperkt |
| | Aanbod kinderopvang via OCMW is te weinig bekend |

Beleidssuggesties:

- Meer aandacht voor het organiseren van speelstraten
- Inventaris van materiaal dat verenigingen ter beschikking willen stellen voor elkaar
- Ter beschikking stellen van tenten voor buurtwerking
- senioren stimuleren om jonge gezinnen 'logistiek' te ondersteunen; bijvoorbeeld platform oprichten binnen gemeente
- faciliteren door gemeente zodat er meer deelname kan zijn aan het socio-culturele leven
- voldoende informatie bieden over nieuwe regelgeving (vb isolatie van woningen)
- burgerzin aanmoedigen

- **Jeugd**

| STERKTE | ZWAKTE |
|--|---|
| Uitleendienst jeugdraad | Hangjongeren |
| Brochure vakantiewerking | Te weinig aanbod voor jongeren van 14 tot 18 jaar |
| Groot vakantieaanbod | Infrastructuur van jeugdhuizen is te beperkt |
| Jongeren zijn aanspreekbaar voor deelname aan initiatieven | Faciliteiten tav verenigingen worden afgebouwd |
| Voor jongeren genoeg mogelijkheden om vrije tijd zinvol in te vullen: verenigingen en privé-initiatief | Geen fuifmogelijkheid in de buurt |

Kwesties:

- Wat moet de gemeente bieden tav verenigingen? Wat is haar taak? Tot waar moet een gemeente gaan?

Beleidssuggesties:

- Toiletten voor buurtwerking/verenigingen: contract onderhandelen met firma waar verenigingen aan gunstige voorwaarden
- Vakantieaanbod moet een volledige dag kunnen overspannen
- Infrastructuur voor jeugd voorzien (fuiwen, ontmoeten)

3) Vrije tijd

- **Adviesraden algemeen**

| STERKTE | ZWAKTE |
|---------|---|
| | Er wordt weinig advies gevraagd |
| | Geen feedback over geformuleerde advies |
| | Er wordt te laat advies gevraagd |

Beleidsuggesties:

- Bevestigen dat de adviezen van de raden in beschouwing worden genomen
- Actieve feedback aan de adviesraden ivm geformuleerd advies
- Statuten adviesraden uniformiseren
- Advies wordt tijdig gevraagd, niet nadat de beslissing reeds genomen is
- Vanuit jeugdraad afvaardiging naar cultuurraad en omgekeerd

• **Sport**

| STERKTE | ZWAKTE |
|---|--|
| Zeer groot aanbod | Veroudering in deelname bij verenigingen |
| Recreatiesport uitgebreid (lopen/fietsen/fit-o-meter) | Shopgedrag bij inwoners |
| Groot aanbod vanuit de dienst sport en gezondheid | Accommodatie (binnen – als buiten) is ondermaats |
| Ondersteuning van het sportbeleid door het bestuur (Sport voor allen) | Informatie over initiatieven niet voldoende gekend |
| | Mensen haken af door gebrekkige accommodatie of worden lid in een andere gemeente |
| | Moeizame samenwerking tussen verenigingen uit Schilde en 's-Gravenwezel + dubbele accommodatie |
| | Er is verbetering mogelijk aan fietspaden |

Beleidsuggesties:

- Gemeente schrijft in voor het behalen van de beleidsprioriteiten van het Lokaal Sportbeleid
- Inzetten op beschikbaarheid en toegankelijkheid van sport
- Gemeente moet een 'aangename partner' zijn voor privé-initiatieven, verenigingen en scholen; proactief 'conflicten' vermijden
- Samenwerkingsverband met scholen in functie van optimaal gebruik van de beschikbare sportinfrastructuur; combinatie school, sport, kinderopvang
- Naschoolse sport waardoor sport aansluitend gebeurt aan de school
- Bevragen van de bevolking ivm bereidheid om extra te betalen voor prioritaire infrastructuur (sporthal?)
- Samenwerking stimuleren tussen verenigingen
- Buurtsportaccommodatie in buurt waar veel mensen wonen

• **Gezondheid**

| STERKTE | ZWAKTE |
|----------------------------------|---|
| Bestaande initiatieven zeer goed | AED enkel efficiënt als je iemand in de buurt hebt die concrete kennis heeft van reanimatie |
| | Gebrek aan huisartsen in 's-Gravenwezel |

Beleidssuggesties:

- Continueren van bestaande initiatieven
- Lijst van telefoonnummers toevoegen aan het AED-toestel zodat iemand binnen 3 minuten ter plaatste kan zijn (vrijwilligers)
- Stimuleren van groepspraktijken
- Organisatie van informatiemoment ivm studierichtingen waarbij informatie wordt gegeven door (gepensioneerde) inwoners over verschillende mogelijkheden en richtingen

- **Cultuur en bibliotheek**

| STERKTE | ZWAKTE |
|---|---|
| Openingsuren bibliotheek | Toegankelijkheid bib voor mensen met een beperking |
| Culturele maand | Veroudering binnen verenigingen |
| Aanbod is goed en wordt goed gecommuniceerd | Te weinig kunst zichtbaar in de gemeente – te weinig respect voor kunst |
| Technische ondersteuning (materialen) door gemeente | Geen terugkoppeling over vb enquête of suggesties |
| | Weinig deelname van jongeren aan verenigingsleven |

Beleidssuggesties:

- Beschikbaar stellen van boeken (vb bib aan huis)
- Instroom bevorderen bij socio-culturele verenigingen
- Vrijwilligerscultuur creëren:
- Snel feedback geven aan adviesraden en burgers indien participatie wordt gevraagd
- Jeugd meer betrekken bij het aanbod; bijvoorbeeld subsidiëren van deelname jongeren aan culturele activiteiten via vouchers
- Gebruik sociale media (Twitter/Facebook) om meer doelgroepen te bereiken
- Heroprichting concept gemeentedichter
- Kunst meer zichtbaar maken binnen gemeente (vb budget aankoop kunst behouden)