

## Inspiratiedag VVDB 15 oktober 2022 te Heldergem – Verslag van de 5 dialoogtafels

### Enkele algemene bedenkingen:

- Er is een groot verschil tussen fusies van gelijkwaardige gemeenten en fusies waarbij een grote gemeente fuseert met kleinere gemeenten/dorpen.
- Er is de eeuwige discussie van nabijheid van dienstverlening of bereikbaarheid van dienstverlening. Nieuwe of belangrijke dienstverlening (die dagelijks nodig is, bv. kinderopvang, basisschool, ouderenzorg) mag niet allemaal in de hoofdgemeente zitten. Indien dit wel het geval is, is een goede bereikbaarheid noodzakelijk.
- Dienstverlening is een heel ruim woord. Is dienstverlening het gebouw dat (dus de ruimte die) beschikbaar moet zijn voor de bewoners? Of gaat het om bereikbaarheid en dienstverlening aan huis? Ook 'tijd' is een belangrijk element, zo bv. de openingsuren waardoor men al dan niet 's avonds naar een ander deelgemeente-huis kan gaan dan waar men woont).
- Zie dienstverlening ruimer dan administratieve dienstverlening.

### Angst voor fusie

- De vrees dat het dorpsleven wordt verstoord omwille van inmenging van het nieuwe lokaal bestuur na een fusie.
- Geen evenwichtige middelen vanuit de gemeentelijke belastingen, rekening houdend met de grootte en het bevolkingsaantal van het fusiegebied.
- Door de grotere afstand tot het gemeentehuis gaan mensen er minder heen en wordt het contact met de gemeente minder hecht.

## Aangegeven knelpunten, oplossingen en opmerkingen, gerangschikt volgens types dienstverlening

### Interne werking van lokaal bestuur en hogere overheden

- Gebrek aan transparantie en openheid omtrent de bevoegdheidsverdeling tussen de verschillende overheidsdiensten en niveaus.
- Niet altijd een goede afstemming tussen de verschillende departementen.
- Er is te weinig steun vanuit het gemeentelijk beleid naar de hogere overheid toe inzake dorpsproblematieken (vergunningen, openbaar vervoer, ...).
- Een belangrijke rol is weggelegd voor de dorpsconsulent die als brugfiguur of verbindingsambtenaar tussen dorp en de stad of gemeente transparant de informatieoverdracht kan begeleiden en de dorpingen kan wegwijs maken in de wirwar van de overheidsdiensten. Deze persoon is een laagdrempelig aanspreekpunt voor de fusiedorpen.

### Dienstverlening vanuit het gemeentehuis

- Alle aandacht gaat naar het centrum. Er is een afbouw van diensten of activiteiten in de dorpen of geen of te weinig ondersteuning vanuit het beleid voor deze activiteiten.

- Lokale besturen denken als managers. Via decentralisatie kan worden gezorgd voor een gediversifieerd aanbod - over de dorpen verspreid - dat kan volstaan. Niet alle voorzieningen moeten dus overal aangeboden worden. Graag aanbod van een goed doordachte basisdienstverlening in alle dorpen of deelgemeenten (waaronder zeker administratie en vrijetijdsaanbod zoals sportfaciliteiten) en een specialisatie in sommige. Dit kan de gemeente veel geld besparen. Als dit ingezet wordt voor een algemeen kwalitatief beter aanbod, worden alle inwoners er beter van.
- Toch worden gemeentelijke diensten vaak te weinig gedecentraliseerd. De openingsuren van het gemeentehuis blijken te beperkt voor de brede bevolking. In bepaalde gemeenten zijn de diensten op sommige dagen wél tot 19 uur open en ook op zaterdagvoormiddag. Door het verplicht maken van een afspraak zijn deze avond- en zaterdagvoormiddagopeningsuren doorgaans te snel ingevuld (vaak door mensen die niet werken). Het zo invoeren dat je op die momenten geen afspraak moet maken. Of beter nog: een zitdag houden (bv. op zaterdagvoormiddag) in het dorp.
- Graag minimaal 1 keer per maand een 'dag van het dorp' invoeren (bv. Nieuwerkerke) met aanwezigheid van dienstverleners. Zie het als een soort 'volksraadpleging' waarbij over heel wat zaken kan uitgewisseld worden. Zo worden de contacten weer hechter.
- Door de grotere afstand tot de hoofdgemeente daalt de bereikbaarheid. Verschillende diensten in het gemeentehuis zijn niet voor iedereen nog vlot bereikbaar. Digitaal en telefonisch werken is het nieuwe normaal geworden, maar er komt bv. geen reactie op telefoons als de dienstverlening telefonisch geworden is. Daarom zoals lokaal bestuur Puurs-Sint-Amands multi-kanaal werken met opsplitsing front office en back office. Dan de burger zelf laten kiezen om zo het beste contact ermee te behouden (fysiek, mail, online-invuldocument, telefoon, ...).
- Kan worden geregeld dat burgers documenten digitaal aanvragen om ze dan fysiek af te halen op een plek als de bibliotheek, een winkel, ... die in het dorp nog aanwezig zijn?
- Er is geen of te weinig visie op de ontwikkeling van dorpen binnen de dorpsraden. Kan het lokaal bestuur hier stappen ondernemen?
- Bewonersplatform Flora merkte onvoldoende zicht te hebben op de noden die de burgers hadden inzake dienstverlening. Via een 'Tour de Flora' waarbij het Bewonersplatform een aantal zondagmiddagen een infostand plaatste in een speelpleintje van elke wijk (met een hapje en drankje en kinderaanimator) alsook via een openbewonersvergadering eind augustus (met een potluck), werden die noden blootgelegd. De afstand naar het centrum en naar het containerpark blijft voor veel mensen (zonder wagen) een groot probleem. Flora is een groot gebied binnen Merelbeke en de inwoners vormen er een groot deel van de gemeentelijke bevolking. De vraag naar meer basisfaciliteiten is dan ook terecht. Het terughalen van een groencontainer op zaterdag samen met sociaal dienstbetoon op zaterdagvoormiddag, zijn daarbij alvast prioriteiten.
- Gemeenten moet ook rekening houden met die mensen die niet in de gemeente wonen maar zich er frequent heen verplaatsen. Ook dit 'verkeer' zou invloed moeten hebben op de maatregelen die men kan nemen inzake mobiliteit, lokale handel, ...
- Vraag naar meer mogelijkheden voor kwetsbare groepen. Daarbij ook inclusief werken (aandacht voor kwetsbare groepen zonder dat ze apart moeten bediend worden).
- Dienstverlening aan huis regelen voor bepaalde bewoners bij het overschakelen naar centralisatie en digitalisering. Dit zeker voor wie niet op familie kan rekenen om administratieve zaken te

regelen op het gemeentehuis. Hier kan veel worden geoptimaliseerd met vrijwilligersinzet (zoals vrijwilligers die mensen helpen bij het invullen van papieren), maar dan moet deze gefaciliteerd/ondersteund worden door de gemeente.

- Kunnen lokale besturen minder ambtelijke taal gebruiken en de procedures vereenvoudigen (minder aanvraagformulieren en/of beperken van de hoeveelheid tekst en moeilijke woordenschat)? Buurtpunt/Sociale kruidenier Nijlen ondervindt dat anderstaligen het moeilijk hebben om hulp te zoeken / te vragen bij de gemeente. Via het Buurtpunt worden geregeld taalcafés georganiseerd, waarbij op een laagdrempelige manier via conversaties Nederlands kan worden geleerd. Wie problemen heeft met bepaalde aanvragen, ook van hulp, omwille van het niet kennen van het Nederlands, wordt er geholpen.

### **Detailhandel**

- Winkels moeten in een woonzone liggen, dus niet geclusterd op een locatie die vooral per auto bereikbaar is. Maar er is net een groot gebrek aan winkels in de woonzone/buurtwinkels. De grote supermarkten liggen te centraal (in het hoofdcentrum van de gemeente). Sensibiliseren van 'koop lokaal'. Daarin kadert ook de herwaardering van de wekelijkse markt.
- Gebrek aan dorpspunten met ook commerciële dienstverlening. Als die er toch zijn, is die commerciële dienstverlening duurder dan in de superette. Bewoners moeten zich ervan bewust zijn dat hun koopgedrag hierbij een bepalende invloed kan hebben.
- Buurtwinkeltjes verdwijnen en er komen appartementen. In plaats hiervan de brug maken met de handelaars, terug waardering invoeren voor de kleine zelfstandige, ondernemen faciliteren.
- Organisatie van een rondrijdende buurtwinkel zoals in Bornem. OF een soort *Collect & Go*-systemen invoeren.
- In het dorp Morkhoven in Herentals zijn er ook geen winkels. Vanuit een bevraging is daar een wekelijkse markt opgericht. Dit werd ook gekoppeld aan een dorpscafé. Ook de marktkramers zijn hier nu tevreden. In andere dorpen zorgt Herentals voor ambulante kramen. In het dorpscafé in Morkhoven is ook personeel aanwezig dat mensen doorverwijst bij hulpvragen.
- 12 inwoners van Velle hebben enkele keren geprobeerd om een wekelijkse markt te organiseren, maar dit is niet gelukt. Er is wel terug een warme bakker gekomen.
- Dorpsborg (een gepland initiatief in Deinze) is een goed initiatief om de commerciële dienstverlening te faciliteren. Lokale handel verdwijnt in het algemeen stilaan doordat de fusiestad meer te bieden heeft. Zo verdwijnt ook de sociale functie van zo'n buurtwinkel. Aan de stad kan een overbruggingsbudget worden aangevraagd wanneer een plaatselijke ondernemer op eigen vraag geen lening krijgt van de bank. Zo kan die toch een zaak beginnen uitbouwen.
- Maak van het dorp een gezellige ontmoetingsplek met verschillende centraal gelegen winkels (bv. rond een plein). Met een uitbreiding van commerciële dienstverlening zal men meer aan klantenbinding kunnen doen en is de trend om lokaal te kopen voor de burger ingezet.

### **Digitalisering**

- Voor bepaalde inwoners is digitalisering prima, voor andere lijkt het soms een 'straf'.

- De vervanging van fysieke dienstverlening door telefonische en digitale kan een oplossing zijn, maar dan moet de omschakeling wel kwalitatief gebeuren. Meestal krijgen burgers echter geen, te late of een niet bevredigende reactie op telefoon of mail.
- Er wordt hier en daar nog te weinig gedaan voor niet-digitaal onderlegde inwoners. De overheid faalt hier soms, bv. e-box.
- Cursussen organiseren zodat iedereen digitaal mee is. Ouderen worden hier (en eigenlijk in het algemeen) te snel opzij gezet. Of lokale besturen besteden hier al aandacht aan, maar de mutualiteiten en vakbonden enz. nog veel te weinig.
- Lokale besturen kunnen hier een goed beleid rond voeren en bv. samen met omliggende gemeenten de digitale kloof gestructureerd aanpakken. Zo hebben diverse gemeenten in 't Meetjesland een ambtenaar aangeworven die onderzoekt waar de digitale kloven zitten, die digitale cafés uitrolt, die zorgt voor uitwisseling (leren van elkaar en oplossingen bedenken). In Diksmuide komen studenten aan huis om digiproblemen op te lossen.
- Bij toenemende digitalisering zou de gemeente erop moeten toezien dat iedereen kan beschikken over wifi en/of gebruik kan maken van een pc of laptop. Randbemerking: het is interessant dat kinderen (o.a. tijdens corona) laptops kregen, maar ze moeten er wel nog mee leren werken.
- Vanuit LDC's (of ook andere plekken) mensen helpen met printen van documenten of bij invullen van 'papieren'.
- Veel digitale zaken zijn tijdrovend, bv. digitaal afspraak maken bij een dokter.
- Bepaalde mensen ondervinden moeilijkheden bij het maken van digitale afspraken met de bank, dokter, wachtdiensten enz.
- Sommige mensen missen zeker het sociaal contact bij overgang naar digitale dienstverlening.
- In Heusden-Zolder kan een groot deel van de oudere Turkse gemeenschap zich niet behelpen met het digitaal loket. Er is vraag naar gemeentelijk personeel dat deze groep op bepaalde momenten kan helpen aan de gemeentelijke loketten. Een Turkssprekende ambtenaar zou ter plaatse reeds verschillende zaken met de pc kunnen oplossen. Of een aanbod van pc-cursussen voor zij die dit willen aanleren, kan helpen. Hiermee worden ook stappen gezet inzake de taal leren, hét middel om zich te integreren in een dorp.

**Veiligheid:** Er is geen wijkagent meer. Digitale meldingskanalen kunnen die niet vervangen. Dorpelingen willen terug een wijkagent die ze kunnen aanspreken. Die persoon mag ook meer zichtbaar zijn op straat.

### **Identiteit**

- Een fusie roept weerstand op (angst) omwille van mogelijk verlies van de eigen identiteit van het dorp. Daarom is het belangrijk de eigenheid van bestaande dorpszaken te behouden (bv. volkscafé, de eigen nog bestaande academies). Bestaande initiatieven dus financieel of materieel blijven ondersteunen voor een continue werking en zo de eigenheid bewaren.
- Identiteit is gelaagd. De dorpeling moet zich liefst ook inwoner van de fusiegemeente voelen en bv. 'Zomergem' als voornaam dragen en 'Lievegem' als familienaam aanvaarden.

### **Infrastructuur**

- Lokale besturen worden geacht ervoor te zorgen dat er voldoende nabije infrastructuur is, op maat van het dorp. Vooral plekken die ontmoetingskansen bieden zijn cruciaal. Een centrale ontmoetingsplaats in elke deelgemeente is dan ook een must.
- Elk dorp van de gemeente heeft liefst ook een dorpspunt dat verschillende functies combineert. Diverse dorpen (waaronder Velle dat afgesneden is van Temse) blijven dromen van een dorps-huis.
- Een dorps-huis moet meer zijn dan een plaats waar mensen samenkomen, maar een hefboom voor tal van ontwikkelingen. Hier kunnen lokaal bestuur en dorpingen de handen in elkaar slaan.
- Bestaande infrastructuur wordt doorgaans multifunctioneel ingezet en ook gebruikt voor andere doeleinden (zoals kaarten, Okra-quizavond, spaghettiavond van de Scouts, ...).
- Vaak is er geen wifi in de infrastructuur in de dorpen maar wel in de hoofdgemeente. Ook ontbreekt bepaalde infrastructuur (horeca, toilet, ...) voor bezoekers aan dorpen.
- Morkhoven, een dorp in Herentals, heeft nu een wekelijkse markt. Het buurthuis stond er vroeger leeg, maar daar wordt nu – gekoppeld aan de markt – wekelijks een dorpscafé georganiseerd. Verenigingen kunnen hier ook financiële acties houden.

### **Ruimtelijke ordening**

- Vraag naar meer inzet op een leefbare woonomgeving.
- Vraag naar een menselijker overheid, bv. bij afleveren van bouwvergunningen.
- Bij het nemen van beslissingen inzake ruimtelijke ordening meer rekening houden met de behoeften van bewoners.

### **Mobiliteit**

- Mobiliteit staat voorop: het centrum of de te gebruiken infrastructuur moeten ook met de fiets bereikbaar zijn. Graag aanleg van goede fietsverbindingswegen, fietsknooppunten of fietssnelwegen waarbij kinderen samen naar school kunnen fietsen. Ook fietsenstallingen zijn op diverse plaatsen nodig. Graag ook deelfietsen in alle deelgemeenten ter beschikking stellen. Ook een goed openbaar vervoer is voor veel inwoners noodzakelijk om van het gemeentelijk aanbod te kunnen blijven genieten. Rond dit alles mag (nog) meer actie worden gevoerd.
- Wie slecht te been is, moet de mogelijkheid hebben om zich alsnog met de wagen zich te verplaatsen. Kan voor hen de uitgifte van een eigen gemeentelijke parkeerkaart geregeld worden? Kunnen minder validen dienstverlening aan huis krijgen?
- Er wordt te veel top-down georganiseerd. Er is vaak geen inspraak bij de aanleg van fietsstraten die dan bv. op een onlogische plaats komen. In de buurt van scholen ook de scholen betrekken.
- Voetpaden liggen soms verkeerd bij kruispunten wat een gevaarlijke situatie schept voor de zwakke weggebruikers. Plaats de oversteekplaatsen verder weg van de kruispunten.
- De lijnbus in Velle 'verdwijnt'. Deze bus, die door dorp of wijk moet rijden, laat deze plek al lang links liggen. De Dorpsraad verwittigde *De Lijn*. De Belbus kan er niet gevraagd worden omdat er 'normaal' een Lijnbus is...

- De Belbus valt op veel plaatsen weg.
- Mensen kunnen soms via een seniorenmobiel naar de markt, maar raken niet meer terug.
- De Mindermobielen centrale in Herentals werkt volledig via vrijwilligers die de eigen wagen gebruiken. Dit is voorlopig nog niet voor alle dorpen georganiseerd. Via een vrijwilligersvergoeding werken en zo mensen aantrekken. Het lokaal bestuur deed een speciale actie hiervoor.
- Rolmobiel Herentals is ter beschikking. Dit is een aangepaste wagen en gebruik gaat via OCMW.
- Lokaal bestuur Herentals voert acties om de jeugd per fiets naar school te krijgen, bv. met een teller aan school, of cheques uitreiken die uitgegeven kunnen worden bij de lokale handel of de kermis. Belangrijk is hierbij ook veiligheid garanderen.
- Jongeren samen naar school laten fietsen, lijkt prachtig maar is bv. in Haaltert en Nijlen levensgevaarlijk. In Lemberge is het wel OK. Daar wordt op fietspaden zelfs de sneeuw geruimd! De gemeente heeft er een 'aanvalsplan' waarin de verantwoordelijkheid om sneeuw te ruimen uitgeschreven staat.
- Gevaarlijke situaties zoals zone 30: in zo'n zone mogen voetgangers de weg oversteken nadat ze oogcontact hebben gemaakt met een autobestuurder. Vraag om in een zone 30 zebrapaden aan te leggen zodat het duidelijk is voor alle weggebruikers waar de voetgangers mogen oversteken.
- Dorpen nabij autosnelwegen hebben veel last van geluidshinder (bv rollengeluid). Bepaalde types asfalt kunnen dit verbeteren.
- Trage wegen kunnen in natuurgebied niet worden omgevormd tot 'deftige' fiets- en voetpaden met bijkomende verlichting. Nochtans zou dit ideaal zijn voor o.a. de schoolgaande jeugd. Maar dit stuit op weerstand van Natuurpunt. Vaststelling problematiek natuur versus veiligheid.

### **Participatie**

- Gewenst: lokale besturen die meedenken, die visie hebben en dit in goed beleid i.f.v. het algemeen belang omzetten.
- Lokale besturen bevragen best de lokale verenigingen vooraleer efficiëntie-oefeningen te doen. Dat kan gecoördineerd verlopen via de dorpsraad. Leden van de dorpsraad hebben veel lokale kennis over wat de verenigingen nodig hebben.
- Participatie van ouderraden en schoolraden rond veiligheid is gewenst en heeft effect op de werking van de scholen.
- Sinaai ondervond als klein dorp bij een fusie steeds benadeeld te zijn. In het ontmoetingscentrum kan de Dorpsraad zaken aanhalen i.v.m. de dienstverlening die (meestal) niet aanwezig is, maar daar werd eerst niet veel mee gedaan. Door contact te blijven opnemen met de gemeente en telkens aan te halen waar het schoentje wringt, is het lokaal bestuur na een tijd meer gaan luisteren en kwam er burgerinspraak. Er is begrip vanuit de dorpsraad dat de voorstellen niet altijd gerealiseerd kunnen worden, dat is natuurlijk onmogelijk in een democratie, maar er wordt toch gevraagd er meer aandacht aan te besteden, ze meer te wikken en te wegen.

### **Hechte gemeenschap en voorkomen van eenzaamheid**

- Lokale besturen kunnen actief de samenhang en het contact tussen de mensen bevorderen, zeker waar geen café's meer zijn.

- Herentals heeft een Buurtzorgnetwerk: hierbij worden vrijwilligers gematcht met kwetsbare mensen. Dit faciliteren o.a. door een zaaltje ter beschikking te stellen.
- Hier en daar is er een spanningsveld van traditionele bewoners tegenover nieuwe inwoners merkbaar. Dit tijd geven.

### **Verenigingsleven:**

- Dorpsraden en Bewonersplatformen beschikken over veel knowhow. Ga die als lokaal bestuur halen waar ze zit! Zoek verhalen bij de mensen.
- Maak een staalkaart van alle verenigingen. Ondersteun hen als erkenning voor wat ze doen.
- Het verenigingsleven beschikt vaak niet over hedendaagse infrastructuur. De oplossingen die het lokaal bestuur aanbiedt, zijn niet altijd wat er lokaal nodig is.
- Leden van verenigingen zijn - zeker wanneer ze wat ouder worden - minder bereid om zich naar andere dorpen te verplaatsen. Men wil bv. een zaal om activiteiten te organiseren in de eigen dorpskern behouden. Inwilligen van deze nood kan gecoördineerd worden via de dorpsraad.
- Leden van de dorpsraad hebben veel lokale kennis over wat de verenigingen nodig hebben.
- Met dorpsraad of verenigingen bekijken wat burgers zelf kunnen doen, schept een betere samenwerking met het lokaal bestuur en vergroot het draagvlak van de eigen werking. Het is evenwel niet de bedoeling échte taken van de gemeente over te nemen.
- Het verenigingsleven heeft nood aan nieuwe vrijwilligers, zeker na corona. Het lokaal bestuur kan hierbij een belangrijke taak vervullen en structuren scheppen.

### **Zorg**

- Veel ouderen willen in het dorp blijven wonen. Vaak moeten deze mensen als ze 70 of 80 worden, hun huis verlaten en jongeren trekken erin. Voor deze mensen zaken organiseren in dorp of randgemeente, zoals een dorpsrestaurant dat gezonde maaltijden aanbiedt. Dit lukt wel moeilijker op een kleine plek als Lemberge (slechts 700 inwoners, grote delen van het dorp zijn ILVO-landbouwgebied).
- Oeselgem verjongt sterk waardoor ouderen gemarginaliseerd worden. Jonge mensen zijn te druk bezig en hebben geen tijd. Ouderen hebben net nood aan contacten.
- Opdat ouderen niet tussen 4 muren moeten blijven zitten, is bepaalde infrastructuur in het dorp noodzakelijk. Is die er in voldoende mate en is die dan veilig? In Haaltert is er bv. nog veel werk aan veilige fietsstraten. Op de markt is het ook oppassen voor verstuing, zelfs voor 'mobiele' mensen. Via een centraal plein is er wel voldoende bereikbaarheid. Voor gebruikers van WZC Denderhoutem is het oppassen geblazen want je komt het WZC buiten en belandt meteen op een verbindingsweg.
- Afstand is voor ieder anders: een centraal gelegen gemeentehuis is voor veel inwoners niet altijd voldoende nabij, maar voor sommige mensen is 2 km ook al niet meer haalbaar.
- Door corona is er een grote drempel gekomen inzake een afspraak op het gemeentehuis. Kan er mobiele administratie komen zoals thuis identiteitskaarten gaan afleveren? Kunnen diverse producten zoals gezonde maaltijden aan huis worden aangeboden? Kan de gemeente voldoende thuiszorg organiseren?

- De voorzieningen voor bepaalde categorieën kwetsbare mensen (senioren, kansarmen en mensen met een beperking) liggen vaak te veel versnipperd over de deelgemeenten. Dit isoleert of stigmatiseert deze groepen van mensen, terwijl een goede samenleving net diversiteit nodig heeft. Daarom toch in elke deelgemeente telkens één voorziening plaatsen. Met een goed uitgebouwd ontmoetingscentrum (een dorpshuis, een 'warm nest') kan men zorg dragen voor iedereen, beroep doen op vrijwilligers inzake vervoer of een boodschappendienst, enz. Dorpsbewoners hebben in het verleden steeds voor elkaar gezorgd. Dit principe verdient weer een kans.

**Woonkwaliteit** is in dorpen erg belangrijk. Een dorp wordt aantrekkelijker als de woonkwaliteit stijgt.