

Jaaroverzicht meldingen 2023

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	2
2	Toelichting.....	3
2.1	Inleiding.....	3
2.2	Het meldingenbehandelingssysteem.....	3
2.3	Methodiek.....	3
3	Globaal overzicht van de meldingen.....	5
3.1	Spreiding van de meldingen naar categorie.....	5
3.2	Spreiding van de meldingen naar kanaal.....	6
3.3	Spreiding van de meldingen naar complexiteit.....	6
3.4	Spreiding van de meldingen naar status.....	7
4	Overzicht van de meldingen per categorie.....	9
4.1	Meldingen afval.....	9
4.2	Meldingen groenvoorziening.....	10
4.3	Meldingen infrastructuur.....	11
4.4	Meldingen verkeer.....	12
4.5	Meldingen water.....	13
4.6	Meldingen overlast.....	14
4.7	Meldingen vervuiling.....	15
4.8	Meldingen algemeen.....	15
5	Conclusies.....	17

2 Toelichting

2.1 Inleiding

In deze nota brengen we een overzicht van de meldingen die in 2023 via de CRM-toepassing “meldingen” ontvangen, geregistreerd en behandeld werden.

We maken in onze gemeente een onderscheid tussen meldingen en klachten.

Meldingen gaan bijvoorbeeld over de slechte staat van voetpaden, zwerfvuil, defecte straatverlichting, ...

Een klacht wordt gedefinieerd als elke manifeste uiting waarbij een ontevreden of bezorgde burger bij de gemeente of het OCMW klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie van de gemeente of het OCMW.

Bijkomend criterium is dat de klacht redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

In deze nota gaan we enkel in op de meldingen die er in 2023 gedaan werden. Voor de klachten verwijzen we naar het jaarrapport klachtenbehandeling 2023.

We vergelijken in dit overzicht de gegevens van 2023 met die van 2022 en 2021. Om het rapport overzichtelijk en leesbaar te houden beperken we de vergelijking steeds tot de twee voorgaande jaren. De gegevens van vroegere jaren zijn desgewenst terug te vinden in eerdere jaaroverzichten.

2.2 Het meldingenbehandelingssysteem

We schetsen kort de stroom van de behandeling van de meldingen.

Zoals gezegd, gebeurt de registratie en behandeling van de meldingen in de CRM-toepassing “meldingen”.

De meldingen die via het e-loket toekomen, worden in de CRM-module geregistreerd door het onthaal van de afdeling burger en welzijn (=meldingenbeheerder). Ook andere medewerkers kunnen meldingen registreren, bijvoorbeeld als ze via e-mail of telefonisch bij hen toekomen.

De melder krijgt een antwoord waarin meegedeeld wordt dat zijn melding goed ontvangen werd, welk dossiernummer eraan toegekend werd en welke dienst voor de behandeling zal instaan.

Vervolgens zal de meldingenbeheerder de melding toewijzen aan de bevoegde dienst of medewerker die de melding dient te behandelen (=meldingsbehandelaar).

Nadat de meldingsbehandelaar de melding heeft behandeld wordt deze “voor controle” doorgestuurd naar de meldingenbeheerder.

Als de meldingenbeheerder van oordeel is dat de melding afdoende behandeld werd, wijzigt hij de status van de melding naar “afgesloten en opgelost” of “afgesloten maar niet opgelost”.

De meldingenbeheerder kan de status ook wijzigen naar “in herziening” en daarbij aangeven welke acties de meldingsbehandelaar nog verder dient te ondernemen alvorens de melding kan afgesloten worden.

2.3 Methodiek

Dit rapport werd opgemaakt op basis van de gegevens uit de CRM-module “meldingen”.

Aan de hand van die gegevens en met de medewerking van de meldingenbeheerders maakte de adjunct-algemeen directeur een ontwerpnota op met een algemeen overzicht van de meldingen en de verdeling ervan naar categorie, subcategorie, kanaal, complexiteit en status.

Vervolgens werd een insteek gevraagd aan alle MAT-leden, de werfleider en de deskundige omgeving (milieu) met het oog op het formuleren van beleidsaanbevelingen, aandachtspunten en verbeterpunten.

Er werden insteken bekomen van het diensthoofd openbare werken en mobiliteit en van de deskundige omgeving (milieu) en deze werden geïntegreerd in de ontwerpnota die op 27 maart 2024 werd voorgelegd aan het MAT.

Het jaaroverzicht werd vervolgens op 2 april 2024 voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen. Op 29 april 2024 zal het ter kennisname worden voorgelegd aan de gemeenteraad.

3 Globaal overzicht van de meldingen

In 2023 werden er in totaal 1315 meldingen ontvangen (936 in 2022 en 1045 in 2021). Dit betekent een stijging met 40 % ten opzichte van 2022.

Deze stijging is voor een deel te verklaren door een sensibilisering van alle gemeentelijke diensten om alle meldingen die rechtstreeks bij de diensten toekomen ook in het meldingssysteem te registreren, maar we merken vooral dat steeds meer inwoners de weg naar onze meldingskanalen vinden en er gebruik van maken. Andere verklarende factoren komen aan bod in punt 4.

Het overgrote deel van de meldingen gebeurde door burgers, maar ook “organisaties”, zoals de politie, en medewerkers en mandatarissen deden meldingen. Er waren in totaal 996 melders (490 in 2022 en 579 in 2021). 135 meldingen gebeurden anoniem (20 in 2022 en 90 in 2021).

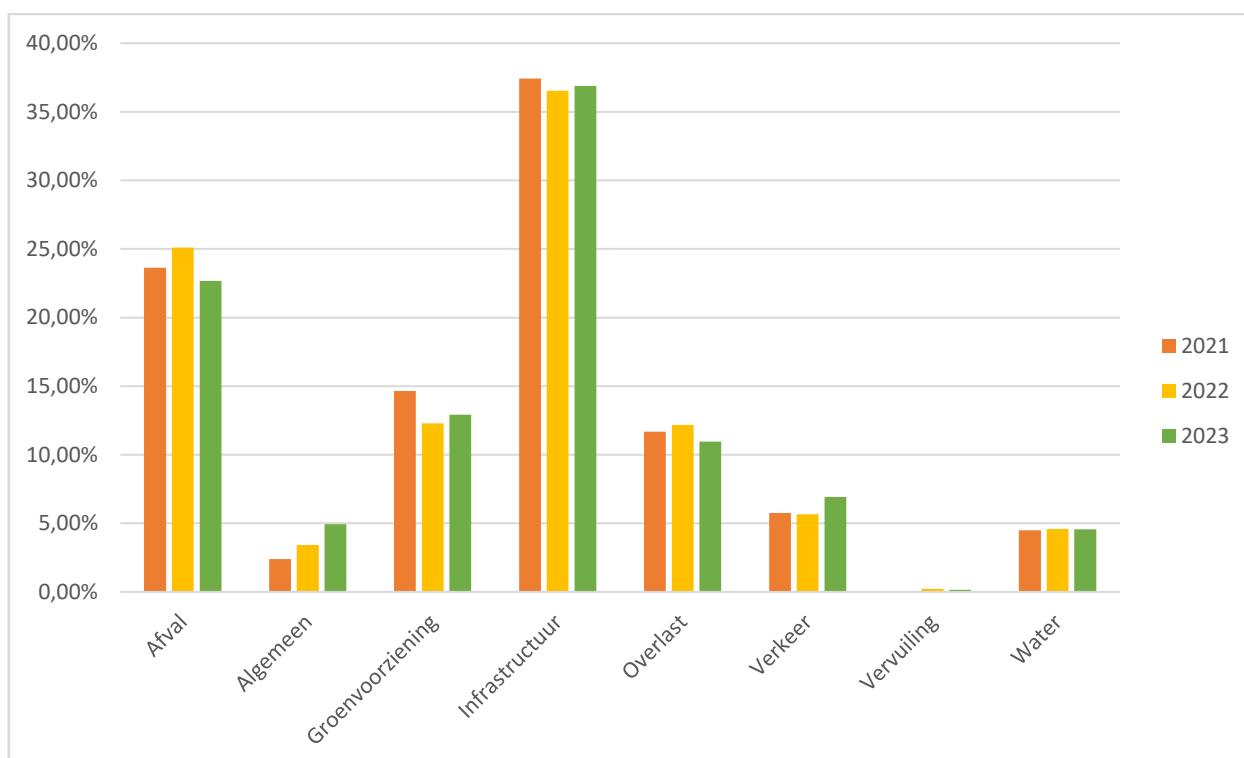
De politie was met 170 meldingen goed voor 12,9 % van alle meldingen. Deze handelden hoofdzakelijk over afval (57), infrastructuur (48) en overlast, achtergelaten fietsen (63).

3.1 Spreiding van de meldingen naar categorie

Uit onderstaand overzicht kan afgeleid worden dat de meeste meldingen handelden over infrastructuur (36,9 %) en afval (22,7 %).

De spreiding over de categorieën ligt in de lijn van die spreiding in 2021 en 2022.

Meldingen naar categorie			
Subcategorie	2021	2022	2023
Afval	23,6%	25,1%	22,7%
Algemeen	2,4%	3,4%	4,9%
Groenvoorziening	14,6%	12,3%	12,9%
Infrastructuur	37,4%	36,5%	36,9%
Overlast	11,7%	12,2%	11,0%
Verkeer	5,7%	5,7%	6,9%
Vervuiling	0,0%	0,2%	0,2%
Water	4,5%	4,6%	4,6%
Totaal:	100%	100%	100%



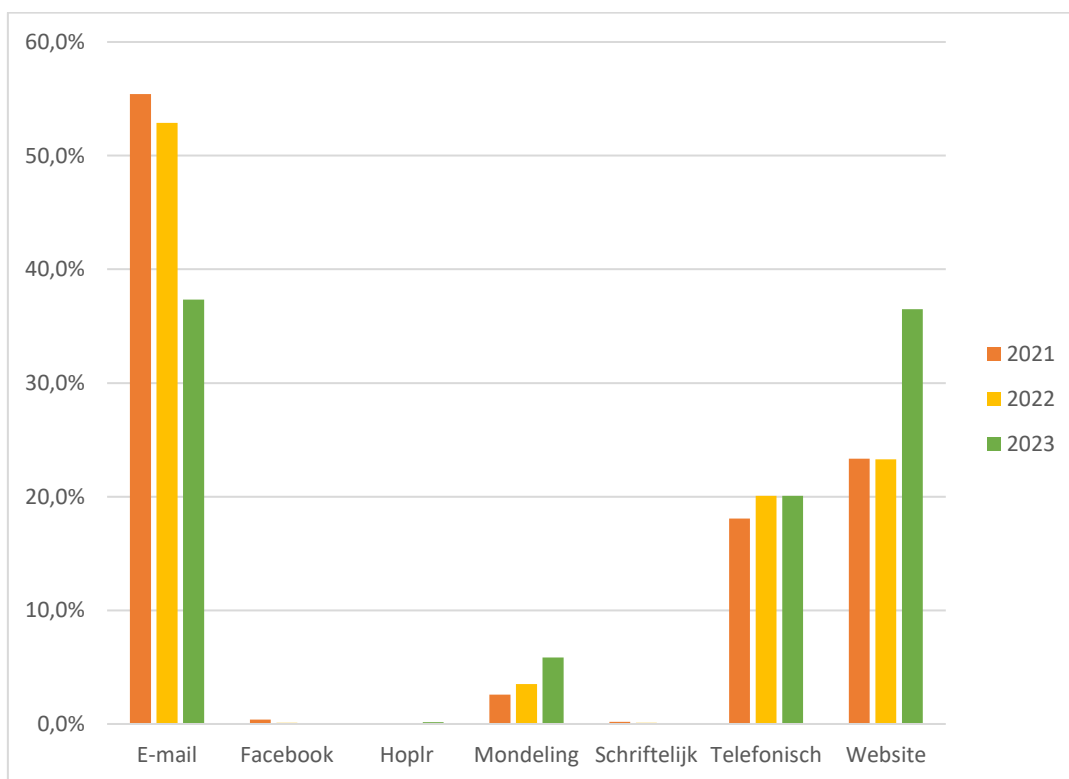
3.2 Spreiding van de meldingen naar kanaal

Het merendeel van de meldingen wordt doorgegeven via e-mail (37,3%), het meldingsformulier van het e-loket op de website (36,5 %) of telefonisch (20,1 %).

We stellen verheugd vast dat het gebruik van het meldingsformulier van het e-loket sterk is toegenomen. Via dit formulier wordt immers alle nodige informatie opgevraagd om tot een vlotte behandeling van de melding te kunnen overgaan.

Het aantal meldingen via e-mail is sterk afgenomen.

Kanaal van meldingen			
Kanaal	2021	2022	2023
E-mail	55,4%	52,9%	37,3%
Facebook	0,4%	0,1%	0,1%
Hoplr	0,0%	0,0%	0,2%
Mondeling	2,6%	3,5%	5,9%
Schriftelijk	0,2%	0,1%	0,0%
Telefonisch	18,1%	20,1%	20,1%
Website	23,3%	23,3%	36,5%
Totaal	100%	100%	100%



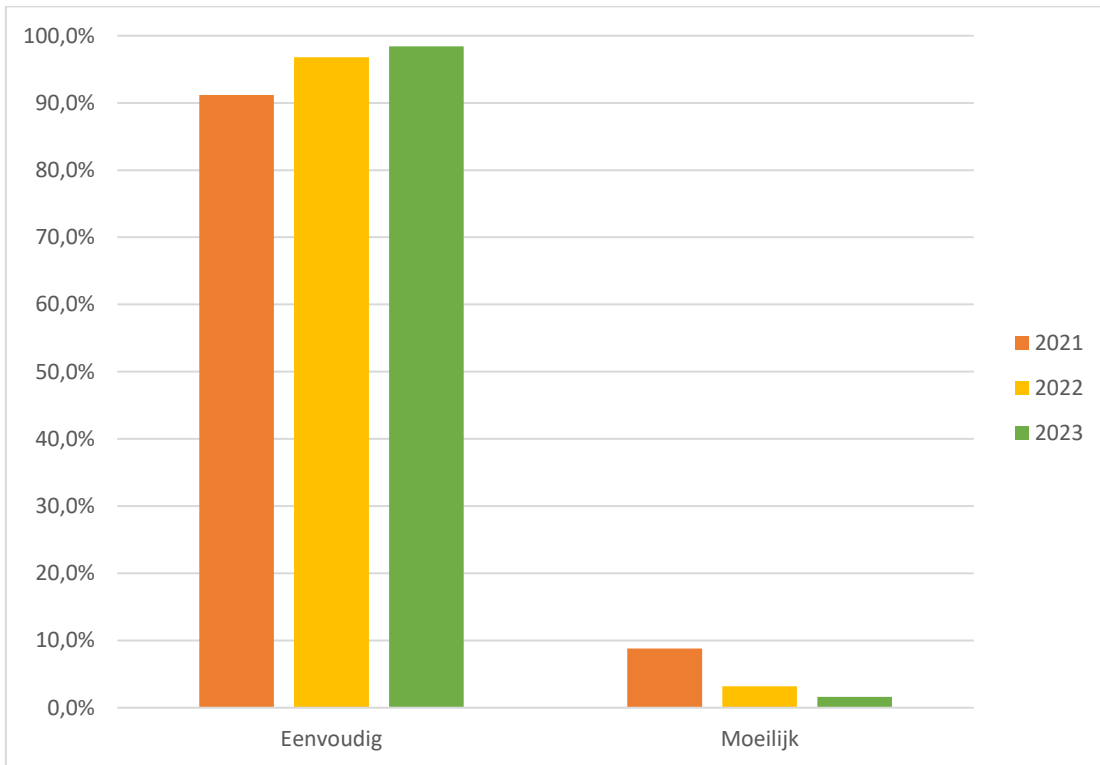
3.3 Spreiding van de meldingen naar complexiteit

Het overgrote deel van de meldingen waren eenvoudige meldingen (98,4 %) en slechts 1,6 % werd als moeilijk gekwalificeerd door de behandelaars.

De kwalificatie "moeilijk" wordt bijvoorbeeld gegeven wanneer de behandeling van de melding overleg met andere diensten vergt of een doorgedreven onderzoek vereist.

Het aandeel eenvoudige meldingen nam lichtjes toe in vergelijking met 2021 en 2022.

Meldingen naar complexiteit			
Categorie	2021	2022	2023
Eenvoudig	91,2%	96,8%	98,4%
Moeilijk	8,8%	3,2%	1,6%
Totaal	100%	100%	100%



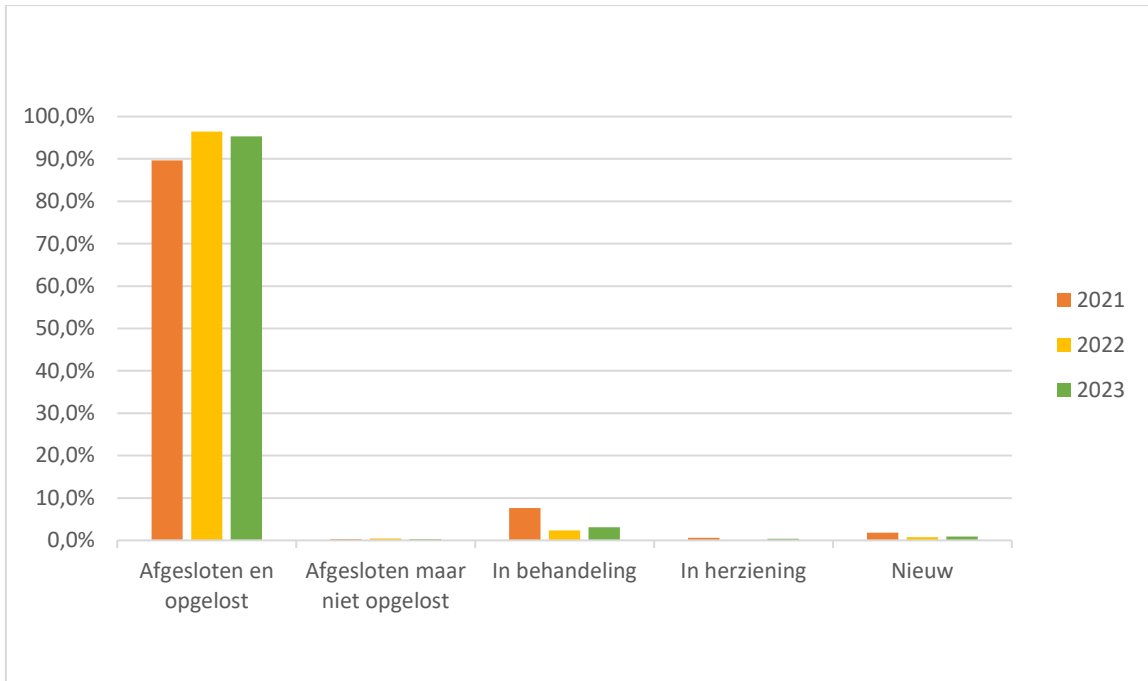
3.4 Spreiding van de meldingen naar status

Maar liefst 95,3 % van de meldingen hebben op datum van de opmaak van dit jaaroverzicht de status “afgesloten en opgelost”.

41 meldingen zijn nog in behandeling, 5 in herziening en 12 hebben de status nieuw.

Het aantal meldingen dat nog in behandeling is, daalde sterk in 2022, maar vertoont nu een lichte stijging.

Meldingen naar status			
Status	2021	2022	2023
Afgesloten en opgelost	98,6%	96,5%	95,3%
Afgesloten maar niet opgelost	0,3%	0,4%	0,3%
In behandeling	1,1%	2,4%	3,1%
In herziening	0,0%	0,0%	0,4%
Nieuw	0,0%	0,7%	0,9%
Voor controle	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100%	100%	100%

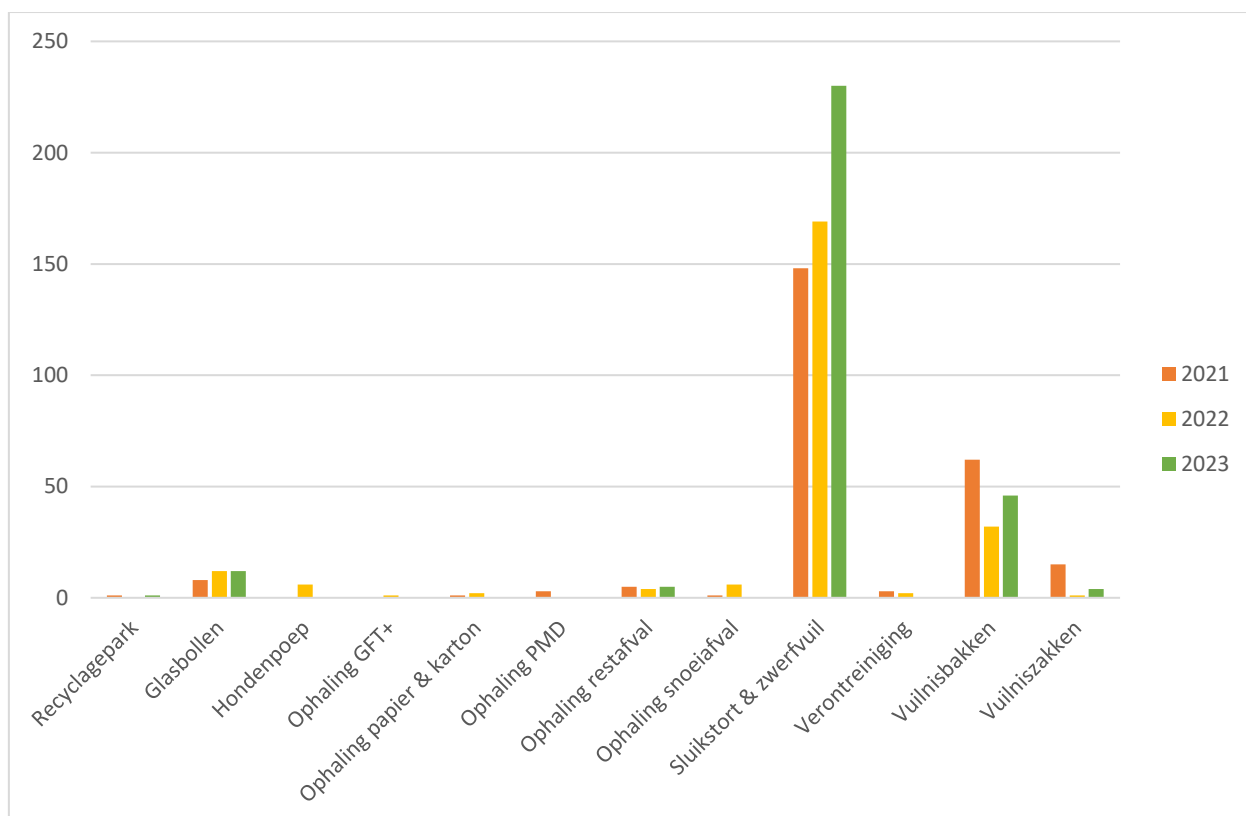


4 Overzicht van de meldingen per categorie

Vervolgens geven we hieronder aan op welke manier de meldingen per categorie verdeeld zijn naar subcategorieën.

4.1 Meldingen afval

Afval	2021	2022	2023
Recyclagepark	1	0	1
Glasbollen	8	12	12
Hondenpoep	0	6	0
Ophaling GFT+	0	1	0
Ophaling papier en karton	1	2	0
Ophaling PMD	3	0	0
Ophaling restafval	5	4	5
Ophaling snoeiafval	1	6	0
Sluikstort en zwerfvuil	148	169	230
Verontreiniging	3	2	0
Vuilnisbakken	62	32	46
Vuilniszakken	15	1	4
Eindtotaal	247	235	298



Het overgrote deel van deze meldingen (77,2%) handelt net zoals in 2022 en 2021 over sluikstorten en zwerfvuil. Het aantal meldingen hierover steeg fors in 2023. Sensibiliseringsacties leiden tot een grotere alertheid en betrokkenheid van inwoners. Wanneer we inzoomen op het aantal meldingen sinds de invoering van diftar voor huisvuil (half oktober) stellen we geen stijging vast.

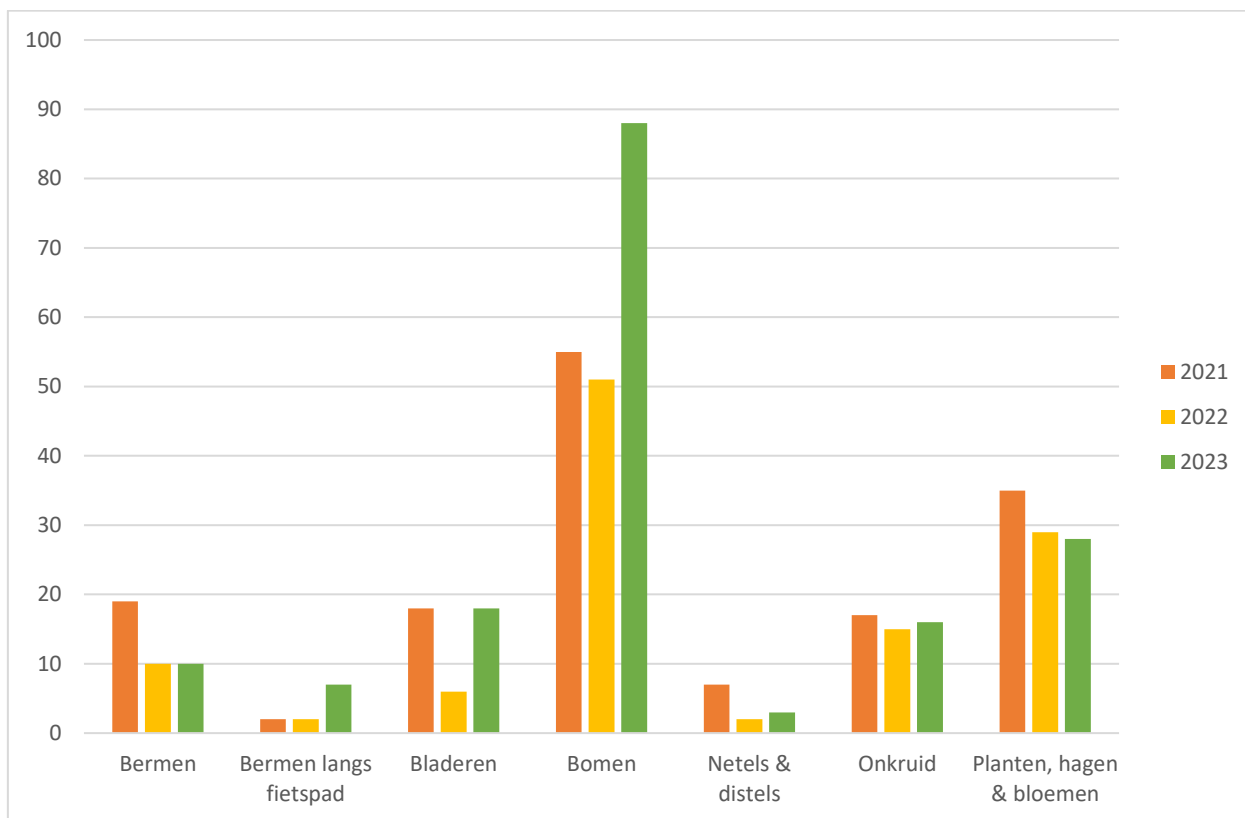
De straten waar de meeste meldingen inzake sluikstorten en zwerfvuil over handelen, zijn de Provinciestedenweg (19), de Spokenhofstraat (13) en de Kardinaal Sterckxstraat (11).

We stellen vast dat het aantal meldingen over (volle) vuilbakken na een daling in 2022 opnieuw is toegenomen in 2023.

We merken op dat inwoners hun meldingen over de ophaling van afval rechtstreeks aan IGEAN kunnen overmaken via een gratis 0800-nummer of e-mail.

4.2 Meldingen groenvoorziening

Groenvoorziening	2021	2022	2023
Bermen	19	10	10
Bermen langs fietspaden	2	2	7
Bladeren	18	6	18
Bomen	55	51	88
Netels en distels	7	2	3
Onkruid	17	15	16
Planten, hagen en bloemen	35	29	28
Eindtotaal	153	115	170



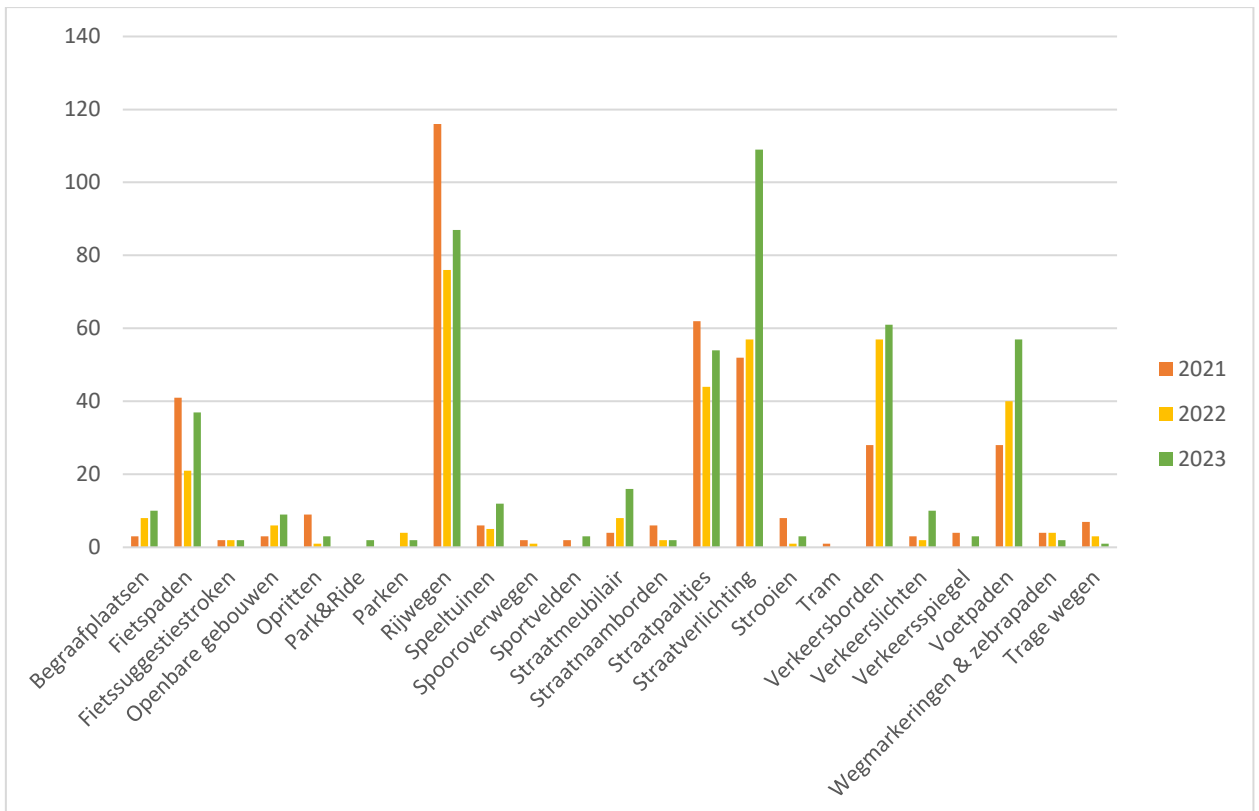
Het aantal meldingen van deze categorie stijgt opnieuw na een daling in 2022.

De meeste klachten handelen over bomen. Vaak gaat het daarbij om afgewaaide takken en omgevallen bomen ingevolge stormweer en overhangende takken.

Ook bij de subcategorie bladeren stellen we opnieuw een stijging vast.

4.3 Meldingen infrastructuur

Infrastructuur	2021	2022	2023
Begraafplaatsen	3	8	10
Fietspaden	41	21	37
Fietsuggestiestroken	2	2	2
Openbare gebouwen	3	6	9
Opritten	9	1	3
Park+Ride Capenberg	0	0	2
Parken	0	4	2
Rijwegen	116	76	87
Speeltuinen	6	5	12
Spooroverwegen	2	1	0
Sportvelden	2	0	3
Straatmeubilair	4	8	16
Straatnaamborden	6	2	2
Straatpaaltjes	62	44	54
Straatverlichting	52	57	109
Strooien	8	1	3
Tram	1	0	0
Verkeersborden	28	57	61
Verkeerslichten	3	2	10
Verkeersspiegel	4	0	3
Voetpaden	28	40	57
Wegmarkeringen & zebrapaden	4	4	2
Trage wegen	7	3	1
Eindtotaal	391	342	485



Na een daling in 2022 stellen we nu opnieuw een sterke stijging vast van het aantal meldingen over deze categorie met 41,8 %.

Veruit de meeste meldingen handelen over straatverlichting, rijwegen (slechte staat van het wegdek), verkeersborden en voetpaden.

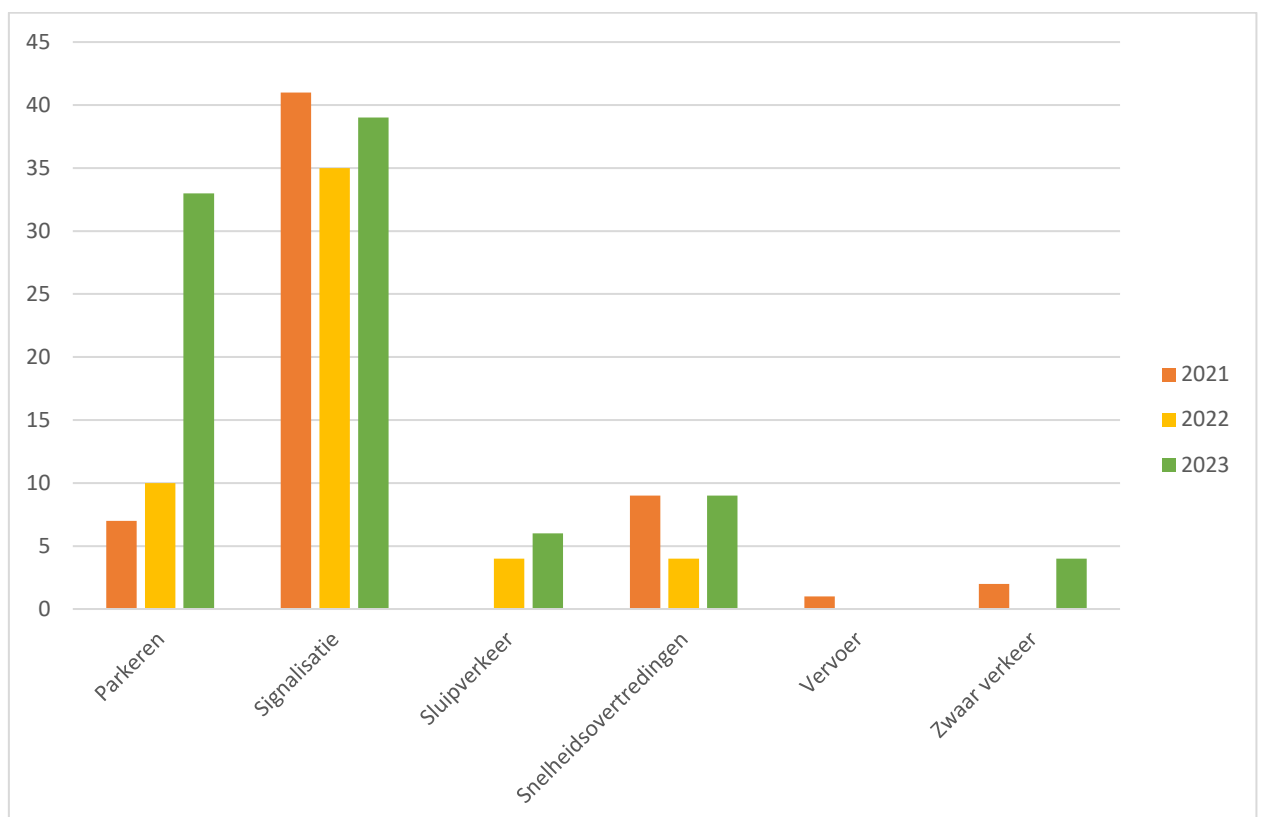
De spectaculaire stijging van de meldingen over straatverlichting (van 57 in 2022 naar 109 in 2023) heeft vooral te maken met technische en capaciteitsproblemen bij de verwerking van de meldingen over straatverlichting door Fluvius. Om die meldingen kort te kunnen opvolgen hebben we de inwoners gevraagd om die niet enkel op het portaal van Fluvius door te geven, maar ook via ons eigen meldingenkanaal.

De meldingen over de rijwegen zijn verspreid over 39 straten, waarvan de Koeveldstraat (7), de Smederijstraat en de Sombekestraat (elk 6) het meest vermeld werden.

Opvallende proportionele stijgingen zien we nog bij het aantal meldingen over verkeerslichten (van 2 naar 10), straatmeubilair (van 8 naar 16) en speeltuinen (van 5 naar 12).

4.4 Meldingen verkeer

Verkeer	2021	2022	2023
Parkeren	7	10	33
Signalisatie	41	35	39
Sluipverkeer	0	4	6
Snelheidsovertredingen	9	4	9
Vervoer	1	0	0
Zwaar verkeer	2	0	4
Eindtotaal	60	53	91



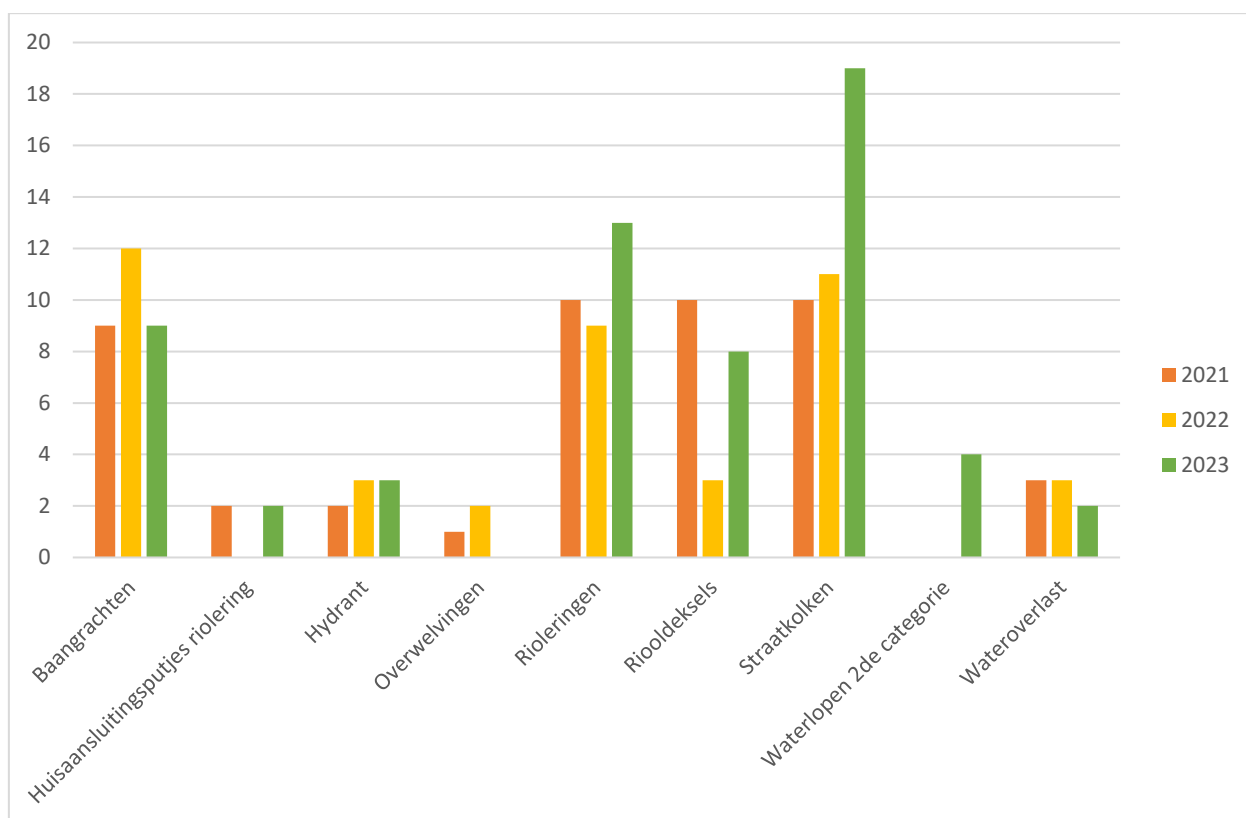
Ook in de categorie verkeer stellen we een sterke stijging vast (van 53 meldingen in 2022 naar 91 in 2023). De meeste meldingen gaan over signalisatie, parkeren en overdreven snelheid.

De meldingen over parkeren zijn sterk gestegen en gespreid over 19 straten, waaronder de Vremdesesteenweg (6) en de Gillegomstraat (5).

De meldingen over de Gillegomstraat waren gerelateerd aan de verkeersmaatregelen die daar getroffen zijn. Andere meldingen handelden dan weer over laadpalen (locatie en werking) en deelwagens.

4.5 Meldingen water

Water	2021	2022	2023
Baangrachten	9	12	9
Huisaansluitingsputjes riolering	2	0	2
Hydrant	2	3	3
Overwelvingen	1	2	0
Rioleringen	10	9	13
Riooldeksels	10	3	8
Straatkolken	10	11	19
Waterlopen 2de categorie	0	0	4
Wateroverlast	3	3	2
Eindtotaal	47	43	60

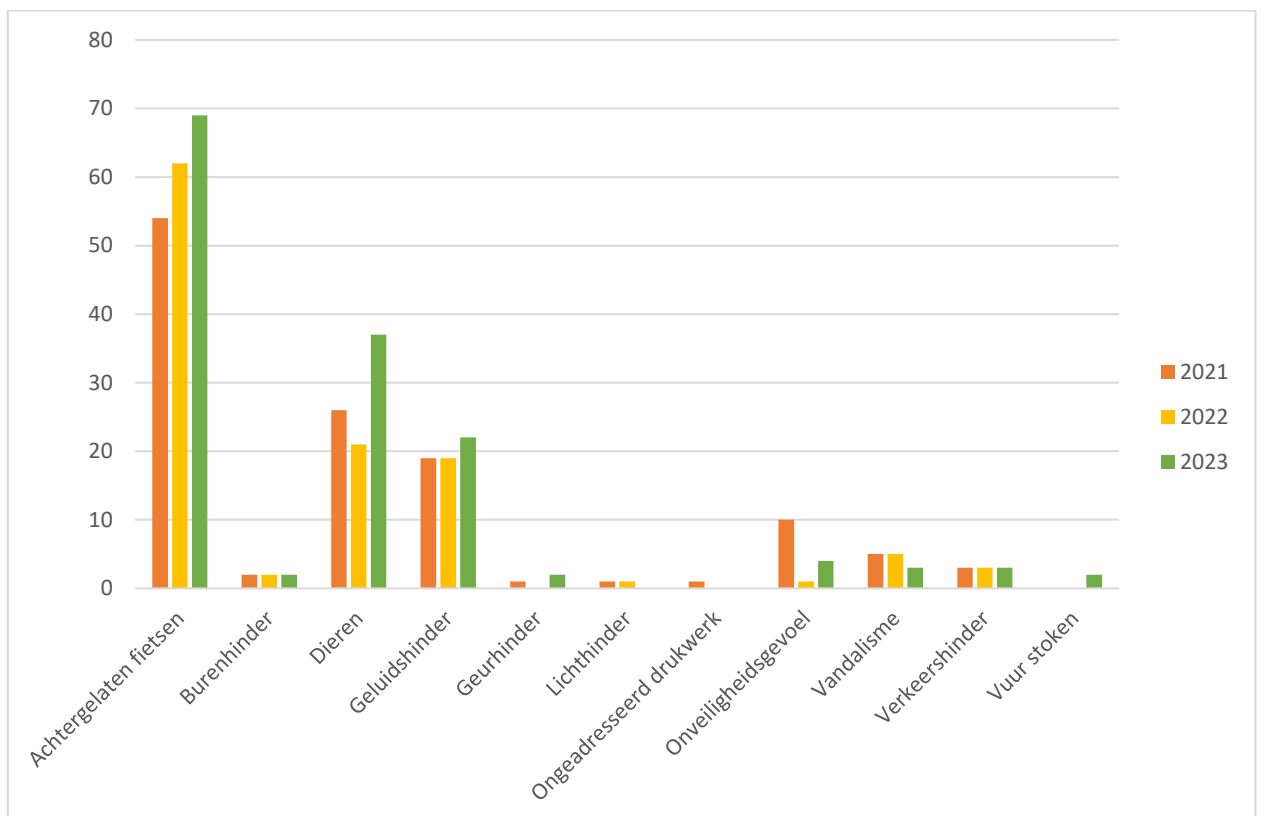


De meldingen hadden hoofdzakelijk betrekking op drie subcategorieën, nl. straatkolken en rioleringen en baangrachten.

De sterkste stijging doet zich voor bij de meldingen over straatkolken. Hevige regenval in combinatie met bladval kan hiervoor een verklaring zijn.

4.6 Meldingen overlast

Overlast	2021	2022	2023
Achtergelaten fietsen	54	62	69
Burenhinder	2	2	2
Dieren	26	21	37
Geluidshinder	19	19	22
Geurhinder	1	0	2
Lichthinder	1	1	0
Ongeadresseerd drukwerk	1	0	0
Onveiligheidsgevoel	10	1	4
Vandalisme	5	5	3
Verkeershinder	3	3	3
Vuur stoken	0	0	2
Eindtotaal	122	114	144

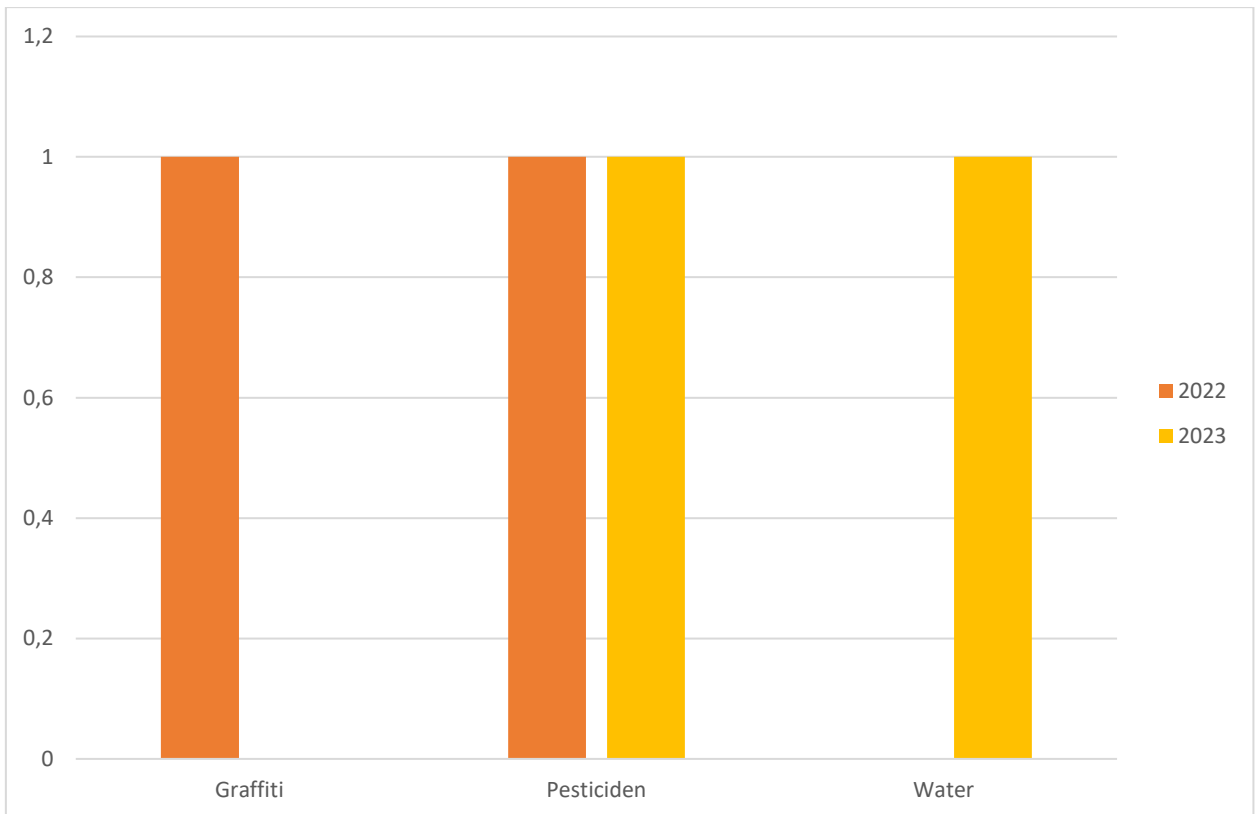


In deze categorie waren er vooral meldingen over achtergelaten fietsen en dieren (dode dieren op de weg, ratten, hondenpoep) en geluidshinder.

Bij de subcategorie dieren stellen we een sterke stijging vast. Deze hadden voornamelijk te maken met overlast door ratten, die zich in periodes dat er veel regen valt verplaatsen van ondergelopen lage percelen naar hoger gelegen droge percelen.

4.7 Meldingen vervuiling

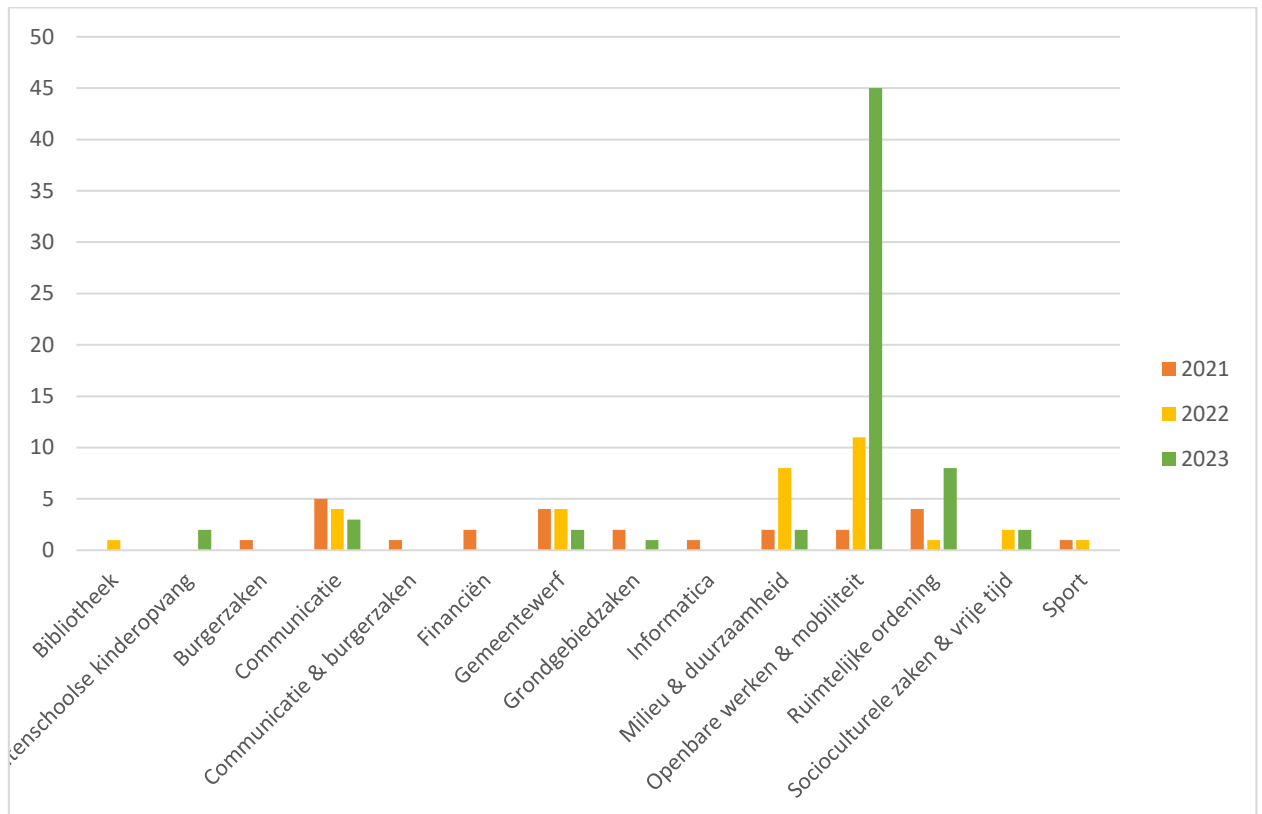
Vervuiling	2021	2022	2023
Graffiti	0	1	0
Pesticiden	0	1	1
Water	0	0	1
Eindtotaal	0	2	2



Het aantal meldingen in deze categorie blijft zeer beperkt.

4.8 Meldingen algemeen

Algemeen	2021	2022	2023
Bibliotheek	0	1	0
Buitenschoolse kinderopvang	0	0	2
Burgerzaken	1	0	0
Communicatie	5	4	3
Communicatie & burgerzaken	1	0	0
Financiën	2	0	0
Gemeentewerf	4	4	2
Grondgebiedzaken	2	0	1
Informatica	1	0	0
Milieu & duurzaamheid	2	8	2
Openbare werken & mobiliteit	2	11	45
Ruimtelijke ordening	4	1	8
Socioculturele zaken & vrije tijd	0	2	2
Sport	1	1	
Eindtotaal	25	32	65



De categorie “algemeen” is een restrubriek die uitzonderlijk gebruikt wordt wanneer een melding niet kan ondergebracht worden onder één van de andere categorieën.

Als subcategorie wordt dan de dienst vermeld die de melding behandelt.

We stellen vooral bij de dienst openbare werken en mobiliteit een sterke stijging vast. Het grootste deel van deze meldingen had te maken met werken van Fiberklaar. Deze zullen in de toekomst geregistreerd worden in de nieuwe subcategorie “infrastructuur/nutsmaatschappijen”. Meldingen over laadpalen zullen voortaan ondergebracht worden in de nieuwe subcategorie “verkeer/laadpalen”.

5 Conclusies

Het is zeer nuttig om over een meldingssysteem te beschikken. Op die manier worden we snel geïnformeerd over bijvoorbeeld gevaarlijke situaties (een omgewaaide boom, een put in het wegdek, ...) of onhygiënische toestanden (sluikstort) en kunnen onze diensten die snel oplossen.

We zijn verheugd dat steeds meer inwoners gebruik maken van ons meldingssysteem en zijn alle melders dankbaar voor hun medewerking.

We benadrukken graag dat het belangrijk is om de gegevens van dit jaaroverzicht met de nodige omzichtigheid te behandelen en er niet te snel conclusies uit te trekken.

De meldingen geven immers geen getrouw beeld van de werkelijke situatie.

Als er bv. meer meldingen geregistreerd werden over de staat van het wegdek in straat X dan in straat Y, dan mag zeker niet meteen geconcludeerd worden dat straat X in een slechtere toestand is dan straat Y en dat de heraanleg van straat X best voorrang krijgt op die van straat Y.

Het kan immers zijn dat de problemen in straat Y reeds in voorgaande jaren werden gemeld en in 2023 niet meer herhaald werden omdat de inwoners weten dat de heraanleg inmiddels reeds werd ingepland. Het kan ook zijn dat er in straat X slechts 1 probleem is en dat dat door meerdere inwoners van die straat gemeld werd. Het is ook mogelijk dat bepaalde inwoners van straat X zeer alert zijn om problemen te melden ...

Om te vermijden dat er verkeerde conclusies getrokken worden, werden de MAT-leden, de werfleider, de deskundige omgeving (milieu) en de meldingenbeheerders betrokken bij de opmaak van dit jaaroverzicht.

De analyse van de meldingen van 2023 resulteerde slechts in een beperkt aantal (nieuwe) beleidsaanbevelingen en aandachtspunten die we hieronder weergeven.

Dit hoeft eigenlijk niet te verbazen, want onze diensten kennen uiteraard zeer goed o.a. de staat van de wegen en de voetpaden, volgen die zelf op en doen zelf voorstellen aan het beleid over de aanpak en de prioritering ervan.

Uit punt 4.1 kunnen we concluderen dat ondanks alle initiatieven die er op dat vlak reeds genomen worden, sluitstorten en zwerfvuil onze verdere aandacht en opvolging vereisen. Initiatieven zoals de Mooimakers worden best verder gezet en er kan best extra aandacht gaan naar hotspots. Hierbij kan de inzet van mobiele camera's nuttig zijn. De stijgende trend die we vaststellen bij het aantal meldingen over vuilbakken geeft aan dat het vuilbakkenplan best verder uitgerold en regelmatig geëvalueerd wordt.

Het stijgend aantal meldingen over verkeersborden (punt 4.3) wijst op een grote alertheid bij burgers over de leesbaarheid van verkeersborden. De opname van alle verkeersborden in de verkeersbordendatabank werd afgerond in 2022. Hierdoor komen alle verkeersborden in een programma voor vervanging terecht. Dit zou op termijn tot verbetering moeten leiden.

Eveneens in punt 4.3 toont het stijgend aantal meldingen over de slechte staat van de voetpaden aan dat het belangrijk is om het rollend onderhoudsprogramma verder uit te voeren.

De vele meldingen over putten in onverharde wegen (punt 4.3) tonen aan dat hiervoor een structurele oplossing wenselijk is, hetzij via een samenwerking met een externe firma, hetzij in eigen beheer (mits aankoop machine).

De technische en capaciteitsproblemen bij de verwerking van het groot aantal meldingen over de straatverlichting (punt 4.3) worden best opgenomen met Fluvius om herhaling te voorkomen.

Op basis van het groot aantal meldingen over achtergelaten fietsen (69) doen we de aanbeveling om fietsers te blijven sensibiliseren over het belang van het goed op slot leggen van hun fiets en over het nut van graveren (punt 4.6).

Tot slot heeft de opmaak van dit jaaroverzicht ertoe geleid dat we ook onze manier van registreren en behandelen van meldingen verder zullen aanpassen.

Na de behandeling van dit overzicht door de gemeenteraad bekijken we samen met o.a. de meldingenbeheerders, -behandelaars en ICT-dienst welke verbeteringen en veranderingen we kunnen doorvoeren.

We denken daarbij aan het aanpassen van de categorieën en subcategorieën, het sneller, ook administratief, afwickelen van meldingen, ...

De insteek van de gemeenteraad zal daarbij uiteraard ook meegenomen worden.