

Jaaroverzicht meldingen 2021

Marc Speelman
Adjunct-algemeen directeur
2-6-2022

Inhoud

1.	Toelichting	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Het meldingenbehandelingssysteem	2
1.3	Methodiek	3
2.	Globaal overzicht van de meldingen	4
2.1	Spreiding van de meldingen naar categorie.....	4
2.2	Spreiding van de meldingen naar kanaal	5
2.3	Spreiding van de meldingen naar complexiteit.....	6
2.4	Spreiding van de meldingen naar status	7
3.	Overzicht van de meldingen per categorie	9
3.1	Meldingen afval.....	9
3.2	Meldingen groenvoorziening	10
3.3	Meldingen infrastructuur	11
3.4	Meldingen verkeer	13
3.6	Meldingen water	14
3.7	Meldingen overlast.....	15
3.8	Meldingen algemeen.....	16
4.	Conclusies.....	17

1. Toelichting

1.1 Inleiding

In deze nota brengen we een overzicht van de meldingen die in 2021 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 2021 gedaan werden. Voor de klachten verwijzen we naar het jaarrapport klachtenbehandeling 2021.

Het is de derde keer dat het jaaroverzicht over de meldingen op deze manier wordt opgemaakt. We kunnen dan ook vergelijkingen maken met de gegevens van 2019 en 2020.

1.2 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.

1.3 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 1 juni 2022 werd voorgelegd aan het MAT.

Het MAT deed geen suggesties tot aanpassing of aanvulling van het document.

Het jaaroverzicht werd vervolgens op 7 juni 2022 voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen. Op 27 juni 2022 zal het ter kennisname worden voorgelegd aan de gemeenteraad.

2. Globaal overzicht van de meldingen

In 2021 werden er in totaal 1044 meldingen ontvangen (992 in 2020 en 1194 in 2019).

Dit betekent een stijging met 5.24 % ten opzichte van 2020.

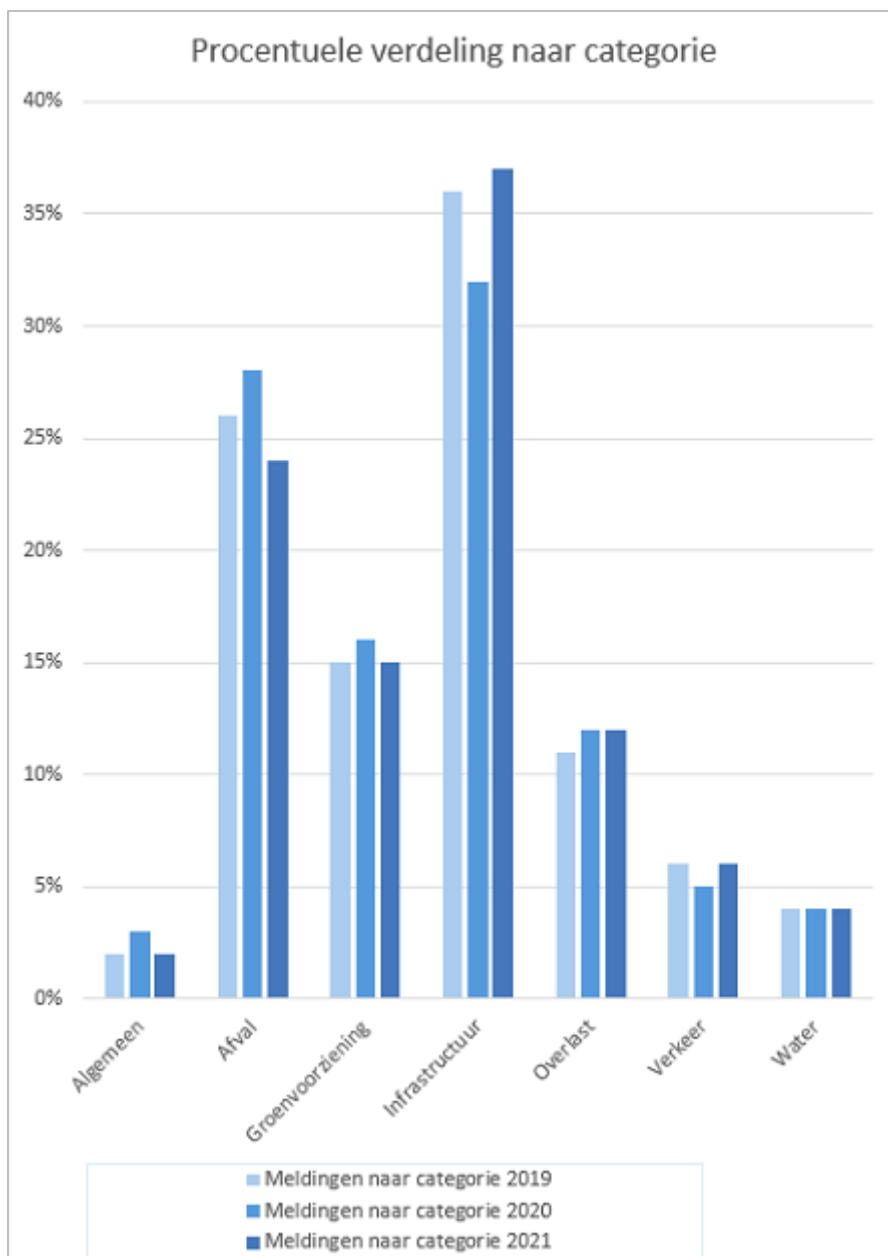
Het overgrote deel van de meldingen gebeurde door burgers, maar ook "organisaties", zoals de politie, en medewerkers en mandatarissen deden meldingen. Er waren in totaal 579 melders (489 in 2020 en 573 in 2019). 90 meldingen gebeurden anoniem (80 in 2020 en 270 in 2019). De politie was met 185 meldingen goed voor 18 % van alle meldingen. Deze handelden hoofdzakelijk over afval (65), infrastructuur (50) en overlast (44).

2.1 Spreiding van de meldingen naar categorie

Uit onderstaand overzicht kan afgeleid worden dat de meeste meldingen handelden over infrastructuur (37%) en afval (24%).

De spreiding over de categorieën ligt in de lijn van die spreiding in 2019 en 2020. Wel stellen we een daling vast bij de categorie afval en een stijging bij de categorie infrastructuur.

Meldingen naar categorie			
	2019	2020	2021
Subcategorie	percentage	percentage	Percentage
Algemeen	2%	3%	2%
Afval	26%	28%	24%
Groenvoorziening	15%	16%	15%
Infrastructuur	36%	32%	37%
Overlast	11%	12%	12%
Verkeer	6%	5%	6%
Water	4%	4%	4%
Totaal:	100%	100%	100%



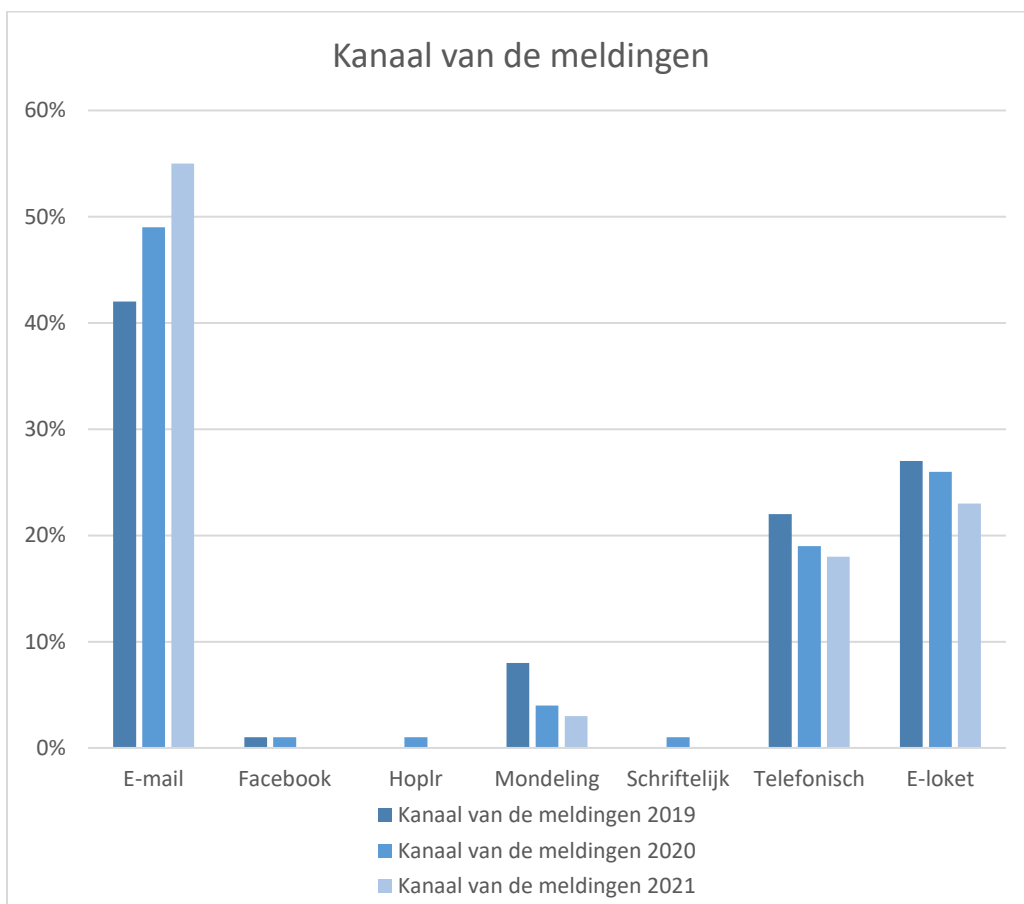
2.2 Spreiding van de meldingen naar kanaal

Het merendeel van de meldingen wordt doorgegeven via e-mail (55%), het meldingsformulier van het e-loket op de website (23 %) of telefonisch (18 %).

Het lijkt ons aangewezen om het gebruik van het meldingsformulier van het e-loket nog meer te promoten. Via dit formulier wordt immers alle nodige informatie opgevraagd om tot een vlotte behandeling van de melding te kunnen overgaan.

Als we deze cijfers vergelijken met deze van 2020, dan zien we dat het aantal meldingen via e-mail is toegenomen en de mondelinge en telefonische meldingen zijn afgenomen.

Kanaal van de meldingen			
	2019	2020	2021
Kanaal	percentage	percentage	percentage
E-mail	42%	49%	55%
Facebook	1%	1%	0%
Hoplr	0%	1%	0%
Mondeling	8%	4%	3%
Schriftelijk	0%	1%	0%
Telefonisch	22%	19%	18%
E-loket	27%	26%	23%
Totaal:	100%	100%	100%



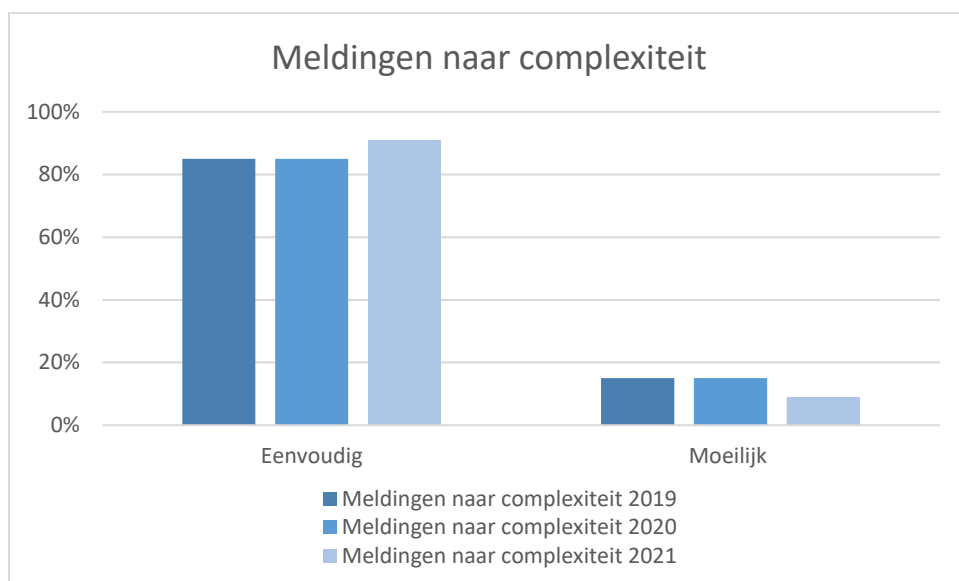
2.3 Spreiding van de meldingen naar complexiteit

Het overgrote deel van de meldingen waren eenvoudige meldingen (91%) en slechts 9 % 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 licht toe in vergelijking met 2019 en 2020.

Meldingen naar complexiteit			
	2019	2020	2021
Categorie	percentage	percentage	percentage
Eenvoudig	85%	85%	91%
Moeilijk	15%	15%	9%
Totaal	100%	100%	100%



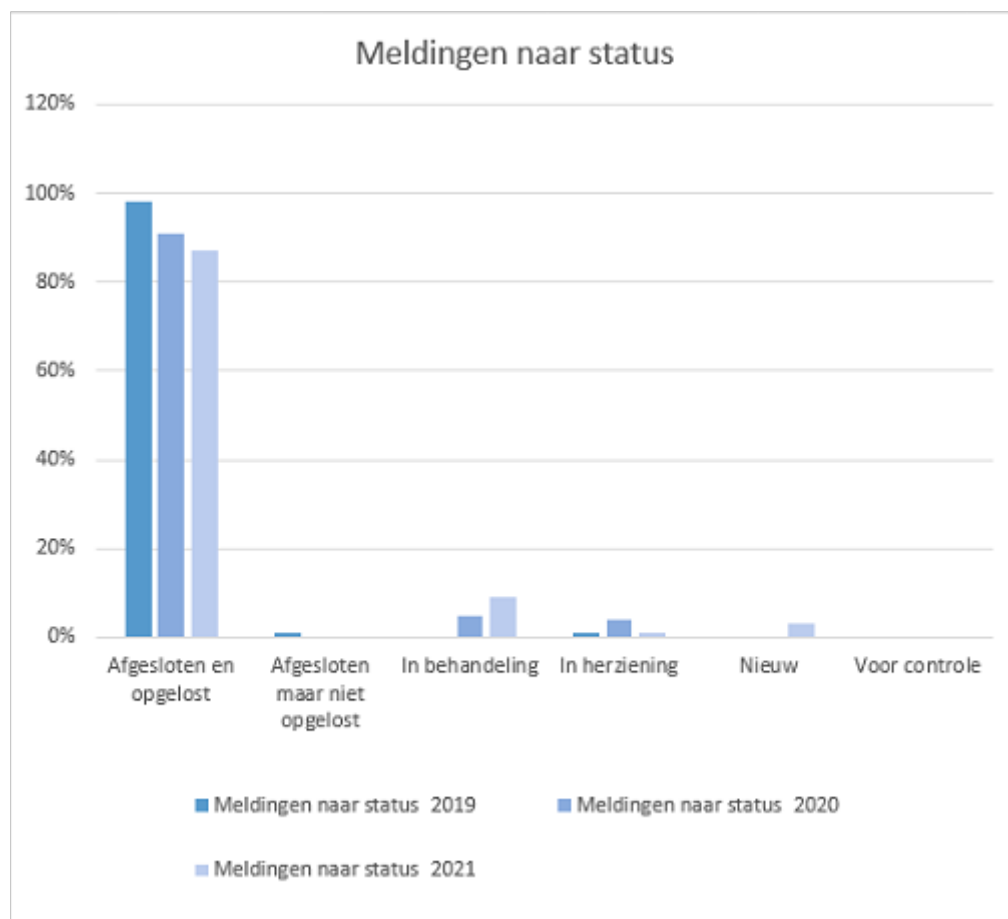
2.4 Spreiding van de meldingen naar status

Maar liefst 91 % van de meldingen hebben op datum van de opmaak van dit jaaroverzicht de status "afgesloten en opgelost".

99 Meldingen zijn nog in behandeling, 12 in herziening en 27 hebben de status nieuw.

Het aantal meldingen dat nog in behandeling is, vertoont een stijgende trend.

Meldingen naar status			
Status	2019	2020	2021
Afgesloten en opgelost	98%	91%	87%
Afgesloten maar niet opgelost	1%	0%	0%
In behandeling	0%	5%	9%
In herziening	1%	4%	1%
Nieuw	0%	0%	3%
Voor controle	0%	0%	0%
Totaal:	100%	100%	100%

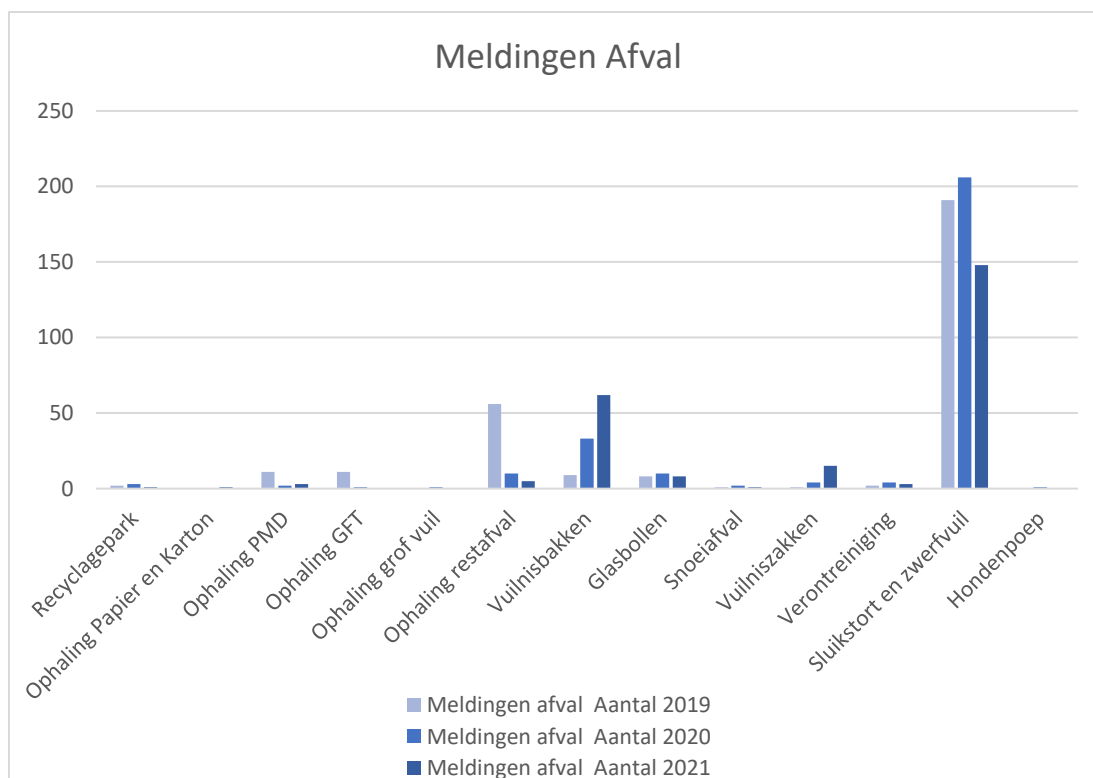


3. Overzicht van de meldingen per categorie

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

3.1 Meldingen afval

Meldingen afval			
Subcategorie	Aantal 2019	Aantal 2020	Aantal 2021
Glasbollen	8	10	8
Hondenpoep	0	1	0
Ophaling GFT	11	1	0
Ophaling grof vuil	0	1	0
Ophaling papier en karton	0	0	1
Ophaling PMD	11	2	3
Ophaling restafval	56	10	5
Recyclagepark	2	3	1
Sluikstort en zwerfvuil	191	206	148
Snoeiafval	1	2	1
Verontreiniging	2	4	3
Vuilnisbakken	9	33	62
Vuilniszakken	1	4	15
Totaal:	292	277	247



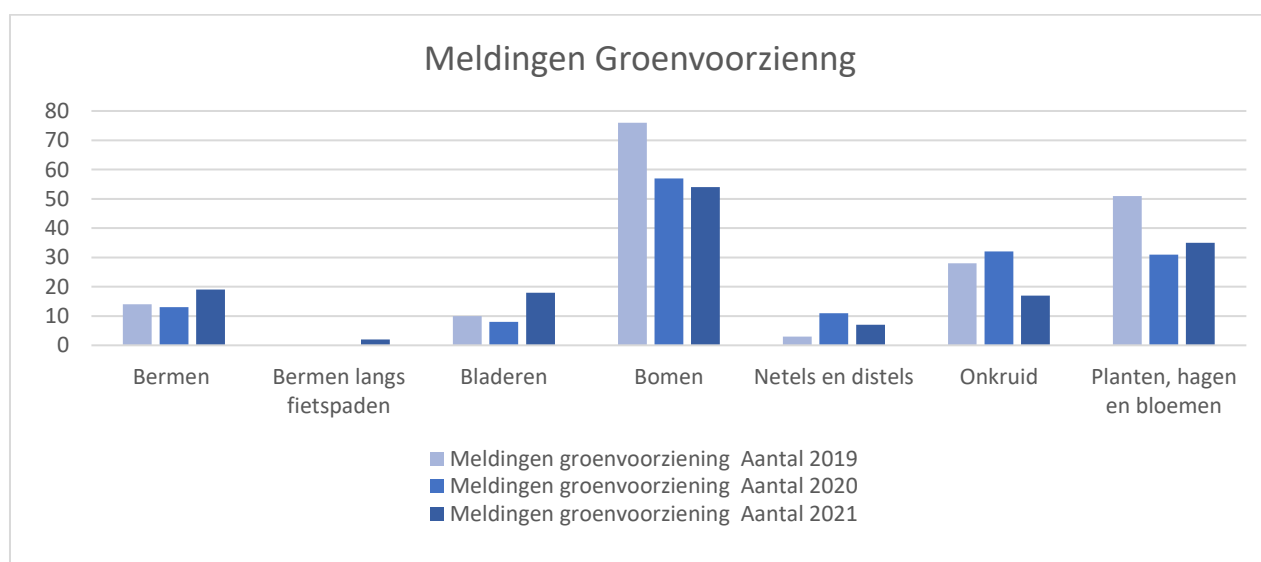
Het overgrote deel van deze meldingen (60%) handelt net zoals in 2020 (74 %) over sluikestorten en zwerfvuil, maar er is een substantiële daling merkbaar.

De straten waar de meeste meldingen inzake sluikestorten en zwerfvuil over handelen, zijn de Elfbunderweg (13), de Heuvelstraat (9), de Kardinaal Sterckxstraat (9) en de Provinciestedenweg (8). In 2020 ging het over de Provinciestedenweg (15), de A. Franckstraat (14), de Heuvelstraat (10) en de Mussenhoevelaan (10).

We stellen vast dat het aantal meldingen over vuilbakken verder is toegenomen van 9 in 2019 naar 33 in 2020 en 62 in 2021. We merken hierbij op dat we burgers expliciet hebben opgeroepen om melding te maken van volle vuilnisbakken. Dit zou deze stijging kunnen verklaren.

3.2 Meldingen groenvoorziening

Meldingen groenvoorziening			
Subcategorie	Aantal 2019	Aantal 2020	Aantal 2021
Bermen	14	13	19
Bermen langs fietspaden	0	0	2
Bladeren	10	8	18
Bomen	76	57	54
Netels en distels	3	11	7
Onkruid	28	32	17
Planten, hagen en bloemen	51	31	35
Totaal:	182	152	152



Het aantal meldingen van deze categorie blijft status quo t.o.v. 2020, maar de meldingen zijn anders verdeeld over de subcategorieën.

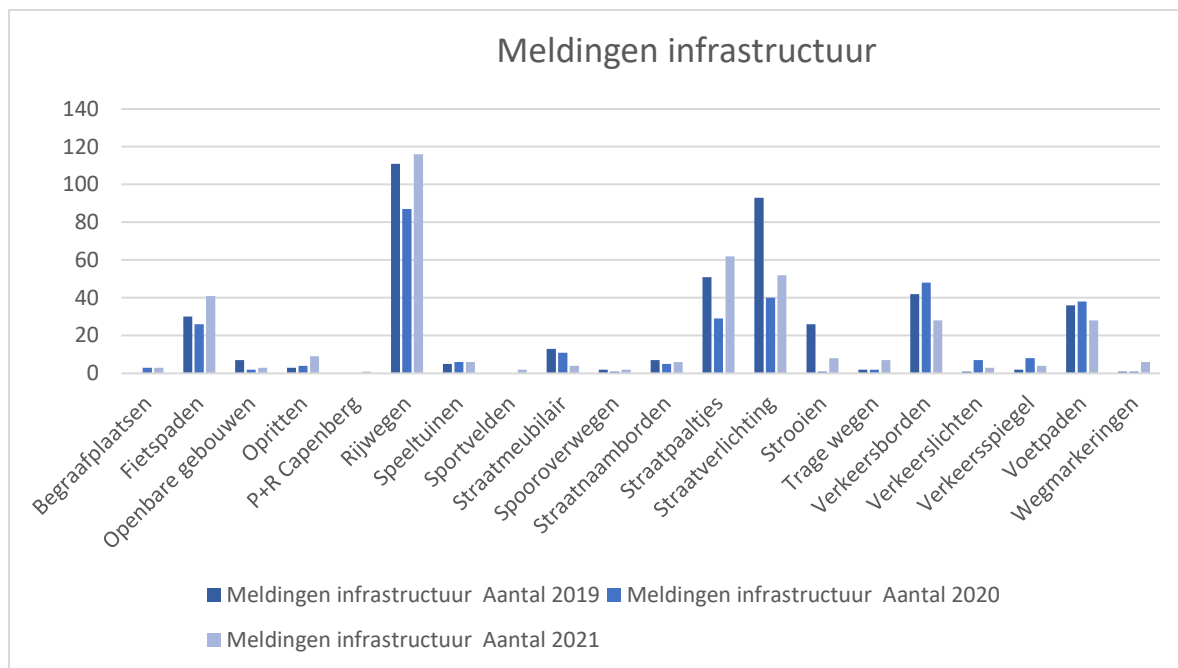
De meeste klachten handelen over bomen, planten, hagen en bloemenperkjes, en onkruid.

Vaak gaat het daarbij om afgewaaide takken en omgevallen bomen ingevolge stormweer.

Op te merken is dat het aantal meldingen over onkruid daalt.

3.3 Meldingen infrastructuur

Meldingen infrastructuur			
Subcategorie	Aantal 2019	Aantal 2020	Aantal 2021
Begraafplaatsen	0	3	3
Fietspaden	30	26	41
Openbare gebouwen	7	2	3
Opritten	3	4	9
P+R Capenberg	0	0	1
Rijwegen	111	87	116
Speeltuinen	5	6	6
Sportvelden	0	0	2
Straatmeubilair	13	11	4
Spooroverwegen	2	1	2
Straatnaamborden	7	5	6
Straatpaaltjes	51	29	62
Straatverlichting	93	40	52
Strooien	26	1	8
Trage wegen	2	2	7
Verkeersborden	42	48	28
Verkeerslichten	1	7	3
Verkeersspiegel	2	8	4
Voetpaden	36	38	28
Wegmarkeringen	1	1	6
Totaal:	433	321	391



Na een daling met 25 % in 2020 stellen we nu opnieuw een stijging vast van het aantal meldingen over deze categorie met 22 %.

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

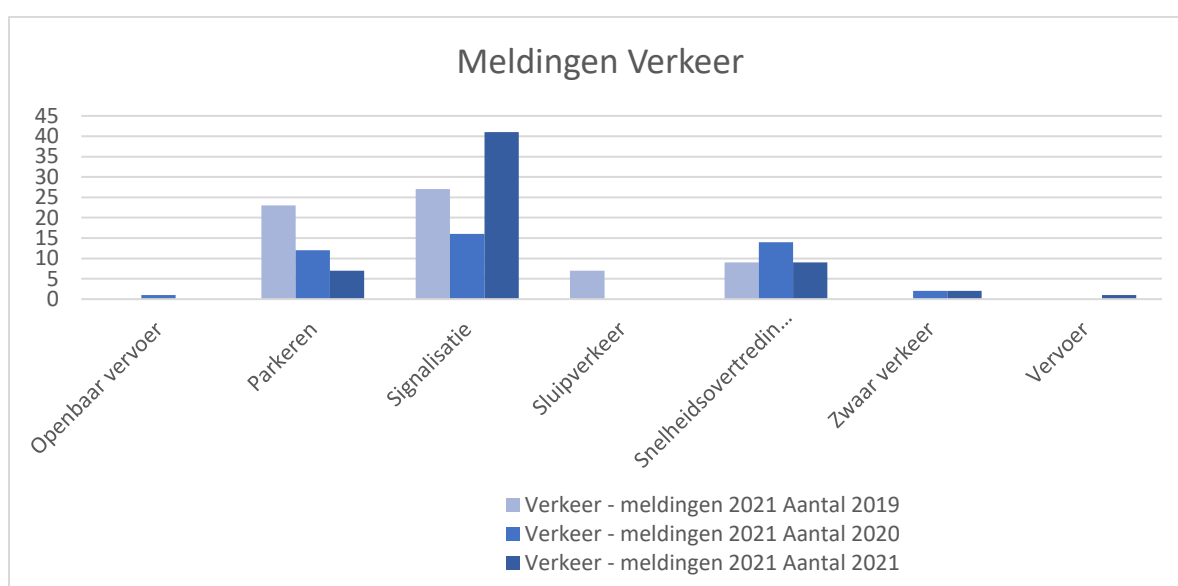
De meldingen over de rijwegen zijn verspreid over 47 straten, waarvan de Wommelgemsesteenweg (8), de Broechemsesteenweg (6) en de Binnensteenweg (6) het meest vermeld werden.

Sterke stijgers zijn de meldingen over straatpaaltjes (van 29 in 2020 naar 62 in 2021) en fietspaden (van 26 in 2020 naar 41 in 2021).

Een sterk dalende trend merken we bij de meldingen over verkeersborden (van 48 in 2020 naar 28 in 2021).

3.4 Meldingen verkeer

Verkeer - meldingen 2021			
Subcategorie	Aantal 2019	Aantal 2020	Aantal 2021
Openbaar vervoer	0	1	0
Parkeren	23	12	7
Signalisatie	27	16	41
Sluipverkeer	7	0	0
Snelheidsovertredingen	9	14	9
Zwaar verkeer	0	2	2
Vervoer	0	0	1
Totaal:	66	45	60



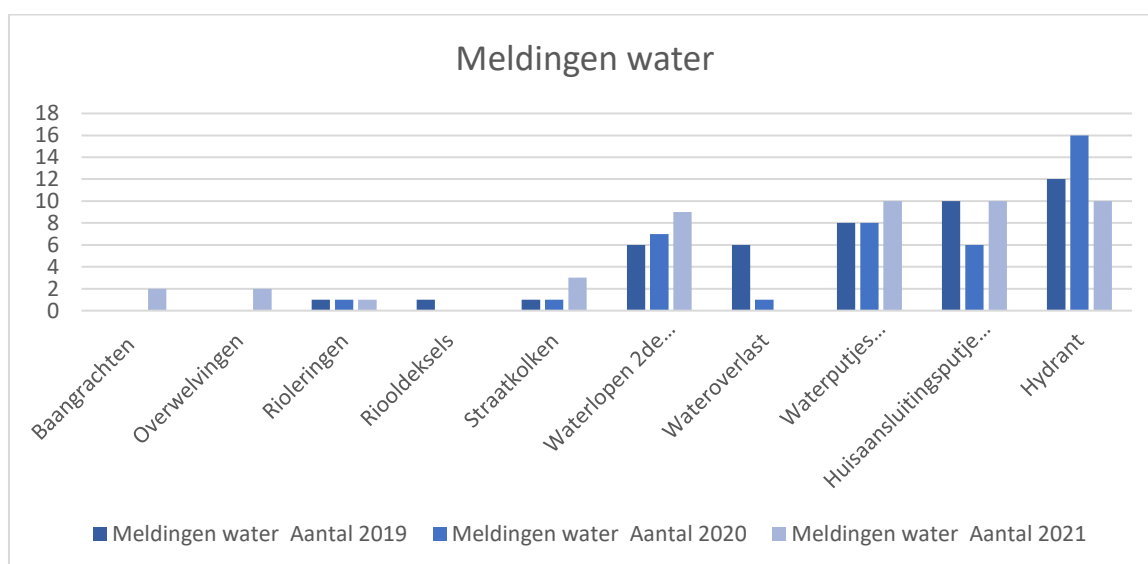
De meeste meldingen gaan net als vorige jaren over signalisatie, overdreven snelheid en parkeren.

Vooral de meldingen in de subcategorie signalisatie is opvallend (van 16 in 2020 naar 41 in 2021).

De meldingen zijn sterk gespreid over meerdere straten.

3.6 Meldingen water

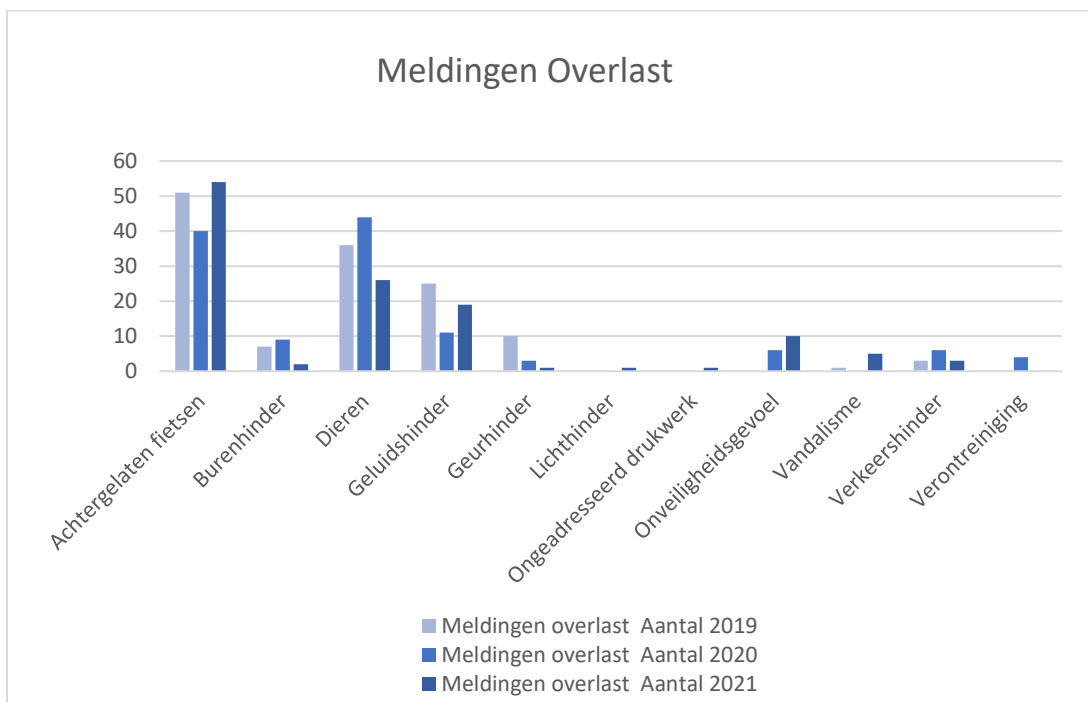
Meldingen water			
Subcategorie	Aantal 2019	Aantal 2020	Aantal 2021
Baangrachten	0	0	2
Overwelvingen	0	0	2
Rioleringen	1	1	1
Riooldeksels	1	0	0
Straatkolken	1	1	3
Waterlopen 2de categorie	6	7	9
Wateroverlast	6	1	0
Waterputjes drinkwater	8	8	10
Huisaansluitingsputjes riolering	10	6	10
Hydrant	12	16	10
Totaal:	45	40	47



De meldingen hadden hoofdzakelijk betrekking op drie subcategorieën, nl. waterputjes drinkwater, huisaansluitingsputjes riolering met telkens 10 meldingen.

3.7 Meldingen overlast

Meldingen overlast			
Subcategorie	Aantal 2019	Aantal 2020	Aantal 2021
Achtergelaten fietsen	51	40	54
Burenhinder	7	9	2
Dieren	36	44	26
Geluidshinder	25	11	19
Geurhinder	10	3	1
Lichthinder	0	0	1
Ongeadresseerd drukwerk	0	0	1
Onveiligheidsgevoel	0	6	10
Vandalisme	1	0	5
Verkeershinder	3	6	3
Verontreiniging	0	4	0
Totaal:	133	123	122

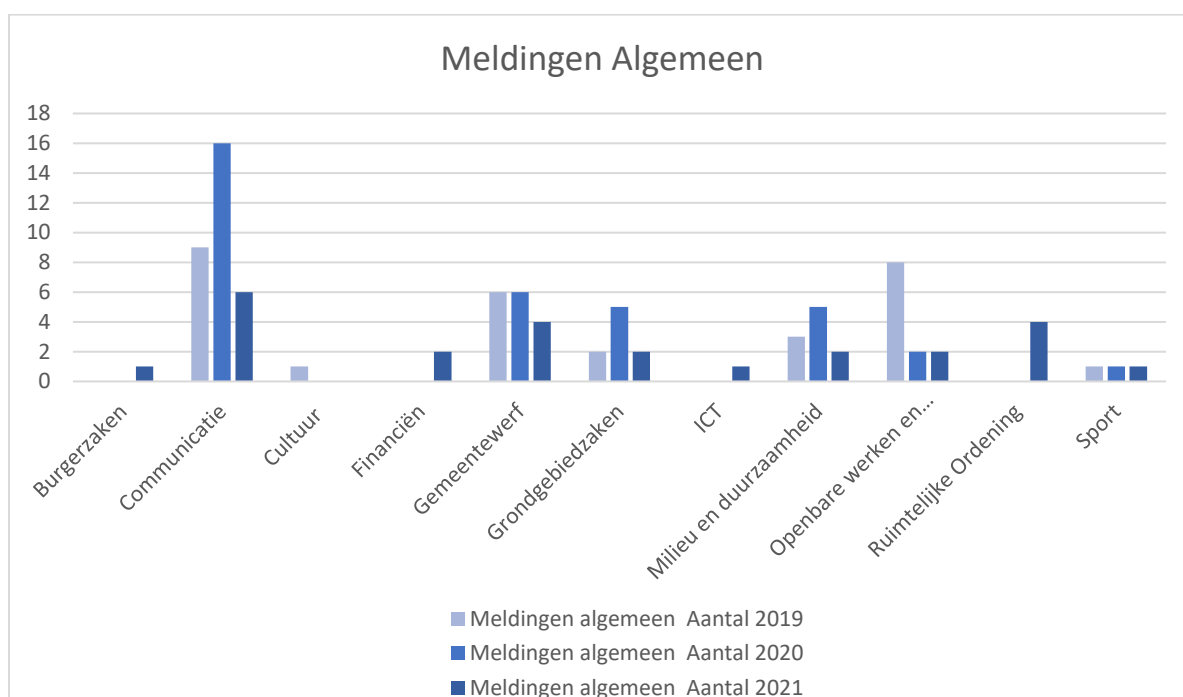


In deze categorie waren er vooral meldingen over achtergelaten fietsen en dieren (dode dieren op de weg, ratten, hondenpoep) en geluidshinder.

Bij de subcategorie dieren stellen we wel een sterke daling vast.

3.8 Meldingen algemeen

Meldingen algemeen			
Subcategorie	Aantal 2019	Aantal 2020	Aantal 2021
Burgerzaken	0	0	1
Communicatie	9	16	6
Cultuur	1	0	0
Financiën	0	0	2
Gemeentewerf	6	6	4
Grondgebiedzaken	2	5	2
ICT	0	0	1
Milieu en duurzaamheid	3	5	2
Openbare werken en mobiliteit	8	2	2
Ruimtelijke Ordening	0	0	4
Sport	1	1	1
Totaal:	30	34	25



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.

4. 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 de melders dan ook 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 2021 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 2021 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 3.1 kunnen we concluderen dat ondanks alle initiatieven die er op dat vlak reeds genomen worden, sluikstorten 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 dalende trend die we vaststellen bij het aantal meldingen over sluikstorten en zwerfvuil geeft aan dat het gevoerde beleid vruchten afwerpt.

Het recent opgemaakte vuilnisbakkenplan kan een rol spelen om de gevoelige toename van het aantal meldingen over vuilbakken aan te pakken.

Wat verkeersborden betreft, kunnen we meer inzetten op de (tijds) vervanging en kan er een analyse gebeuren via de verkeersbordendatabank.

De meldingen over de slechte staat van de voetpaden tonen aan dat het belangrijk is om het rollend onderhoudsprogramma verder uit te voeren.

Op basis van het groot aantal meldingen over achtergelaten fietsen (54) 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 3.6).

Het lijkt ons nuttig om een beleid uit te werken omtrent weesfietsen.

En we bevelen ook aan om in het kader van de werking van de fietsbib te bekijken of en op welke manier aan inwoners die aangifte doen over de diefstal van hun fiets een leenfiets kan bezorgd worden.

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, afwikkelen van meldingen, ...

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