

Jaaroverzicht meldingen 2022

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	8
4.1	Meldingen afval.....	8
4.2	Meldingen groenvoorziening	9
4.3	Meldingen infrastructuur	10
4.4	Meldingen verkeer	11
4.5	Meldingen water	11
4.6	Meldingen overlast	12
4.7	Meldingen vervuiling.....	13
4.8	Meldingen algemeen.....	13
5	Conclusies	15

2 Toelichting

2.1 Inleiding

In deze nota brengen we een overzicht van de meldingen die in 2022 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 2022 gedaan werden. Voor de klachten verwijzen we naar het jaarrapport klachtenbehandeling 2022.

We vergelijken in dit overzicht de gegevens van 2022 met die van 2020 en 2021.

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 19 april 2023 werd voorgelegd aan het MAT.

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

Het jaaroverzicht werd vervolgens op 25 april 2023 voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen. Op 22 mei 2023 zal het ter kennisname worden voorgelegd aan de gemeenteraad.

3 Globaal overzicht van de meldingen

In 2022 werden er in totaal 936 meldingen ontvangen (1044 in 2021 en 992 in 2020).

Dit betekent een daling met 10,34 % ten opzichte van 2021.

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 490 melders (579 in 2021 en 489 in 2020). 20 meldingen gebeurden anoniem (90 in 2021 en 80 in 2020).

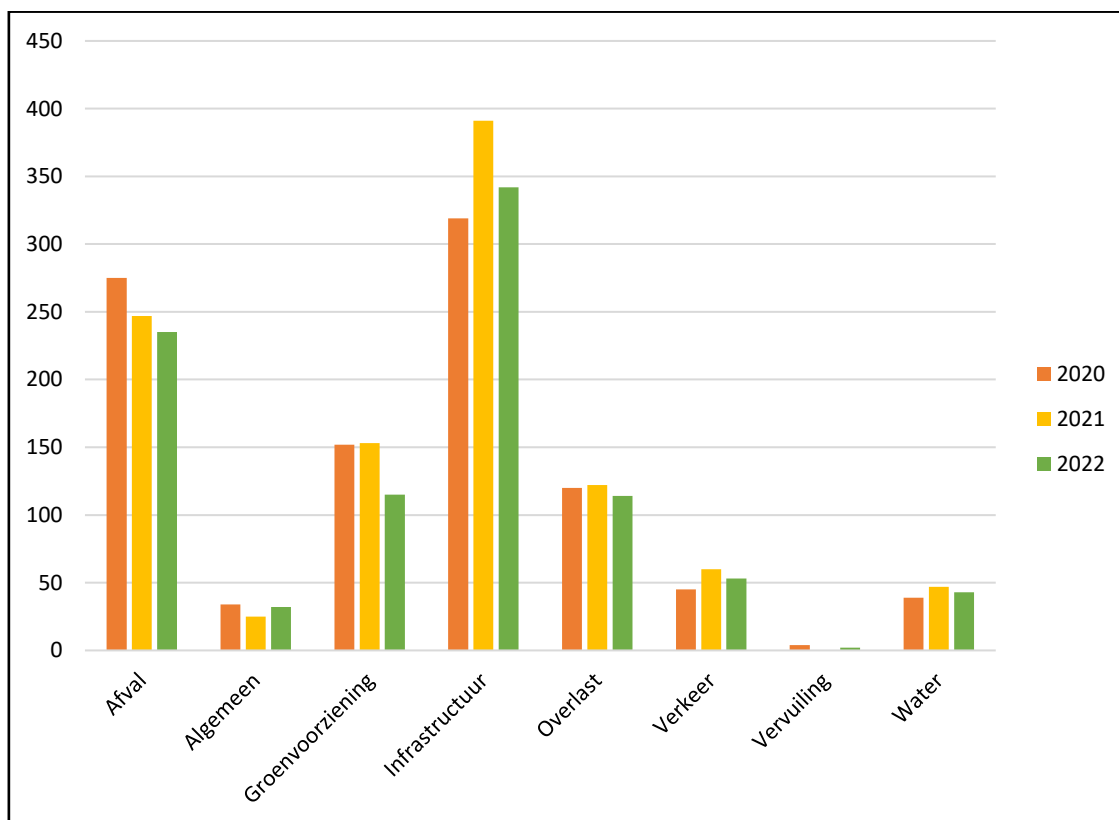
De politie was met 185 meldingen goed voor 19,7 % van alle meldingen. Deze handelden hoofdzakelijk over afval (57), infrastructuur (57) en overlast, achtergelaten fietsen (54).

3.1 Spreiding van de meldingen naar categorie

Uit onderstaand overzicht kan afgeleid worden dat de meeste meldingen handelden over infrastructuur (36,5 %) en afval (25,1 %).

De spreiding over de categorieën ligt in de lijn van die spreiding in 2020 en 2021.

Meldingen naar categorie			
Subcategorie	2020	2021	2022
Afval	27,8%	23,6%	25,1%
Algemeen	3,4%	2,4%	3,4%
Groenvoorziening	15,4%	14,6%	12,3%
Infrastructuur	32,3%	37,4%	36,5%
Overlast	12,1%	11,7%	12,2%
Verkeer	4,6%	5,7%	5,7%
Vervuiling	0,4%	0,0%	0,2%
Water	3,9%	4,5%	4,6%
Totaal:	100%	100%	100%



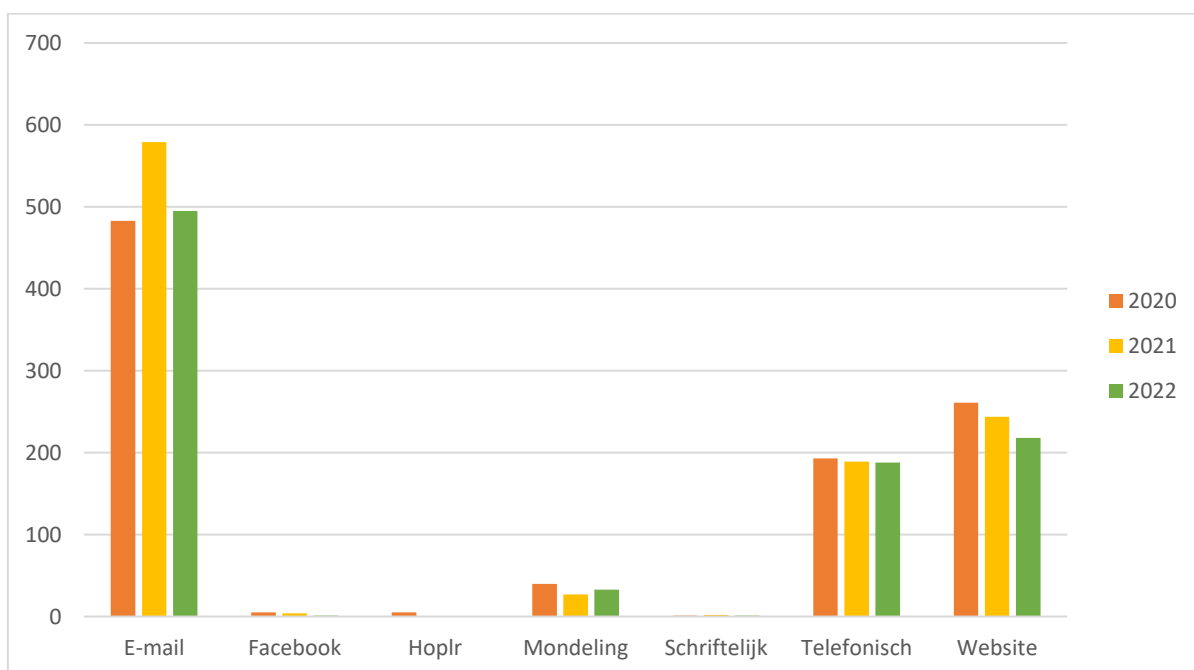
3.2 Spreiding van de meldingen naar kanaal

Het merendeel van de meldingen wordt doorgegeven via e-mail (52,9%), het meldingsformulier van het e-loket op de website (23,3 %) of telefonisch (20,1 %).

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 2021, dan zien we dat het aantal meldingen via e-mail lichtjes daalde en de telefonische meldingen ietwat stegen.

Kanaal van meldingen			
Kanaal	2020	2021	2022
E-mail	48,9%	55,4%	52,9%
Facebook	0,5%	0,4%	0,1%
Hoplr	0,5%	0,0%	0,0%
Mondeling	4,0%	2,6%	3,5%
Schriftelijk	0,1%	0,2%	0,1%
Telefonisch	19,5%	18,1%	20,1%
Website	26,4%	23,3%	23,3%
Totaal	100%	100%	100%



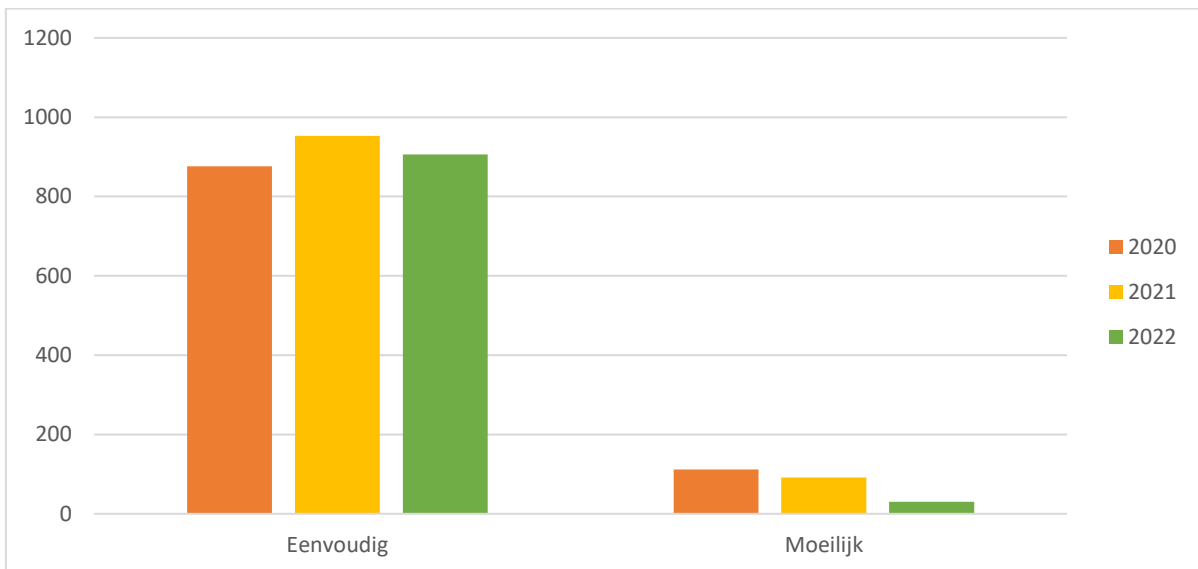
3.3 Spreiding van de meldingen naar complexiteit

Het overgrote deel van de meldingen waren eenvoudige meldingen (96,8 %) en slechts 3,2 % 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 toe in vergelijking met 2020 en 2021.

Meldingen naar complexiteit			
Categorie	2020	2021	2022
Eenvoudig	88,7%	91,2%	96,8%
Moeilijk	11,3%	8,8%	3,2%
Totaal	100%	100%	100%



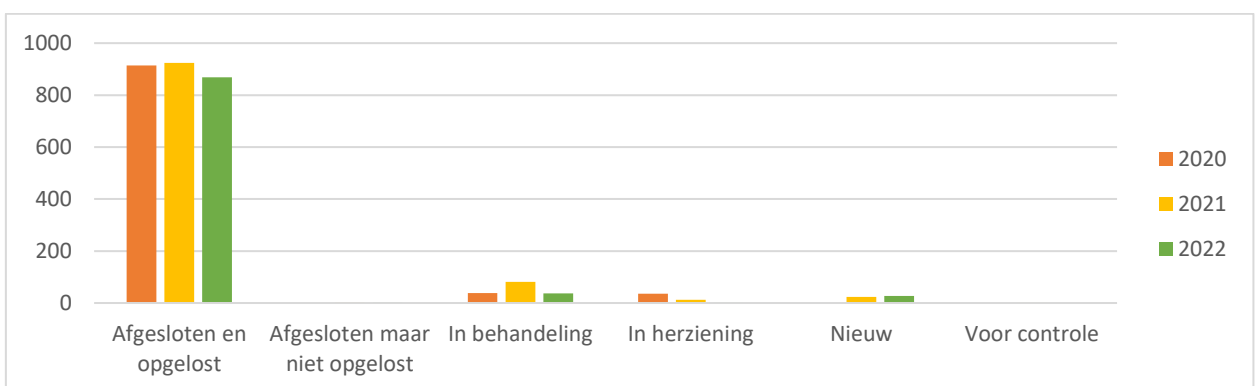
3.4 Spreiding van de meldingen naar status

Maar liefst 92,7 % van de meldingen hebben op datum van de opmaak van dit jaaroverzicht de status “afgesloten en opgelost”.

37 meldingen zijn nog in behandeling, 1 in herziening en 27 hebben de status nieuw.

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

Meldingen naar status			
Status	2020	2021	2022
Afgesloten en opgelost	92,5%	88,4%	92,7%
Afgesloten maar niet opgelost	0,0%	0,3%	0,3%
In behandeling	3,8%	7,8%	4,0%
In herziening	3,6%	1,1%	0,1%
Nieuw	0,0%	2,2%	2,9%
Voor controle	0,0%	0,1%	0,0%
Totaal	100%	100%	100%

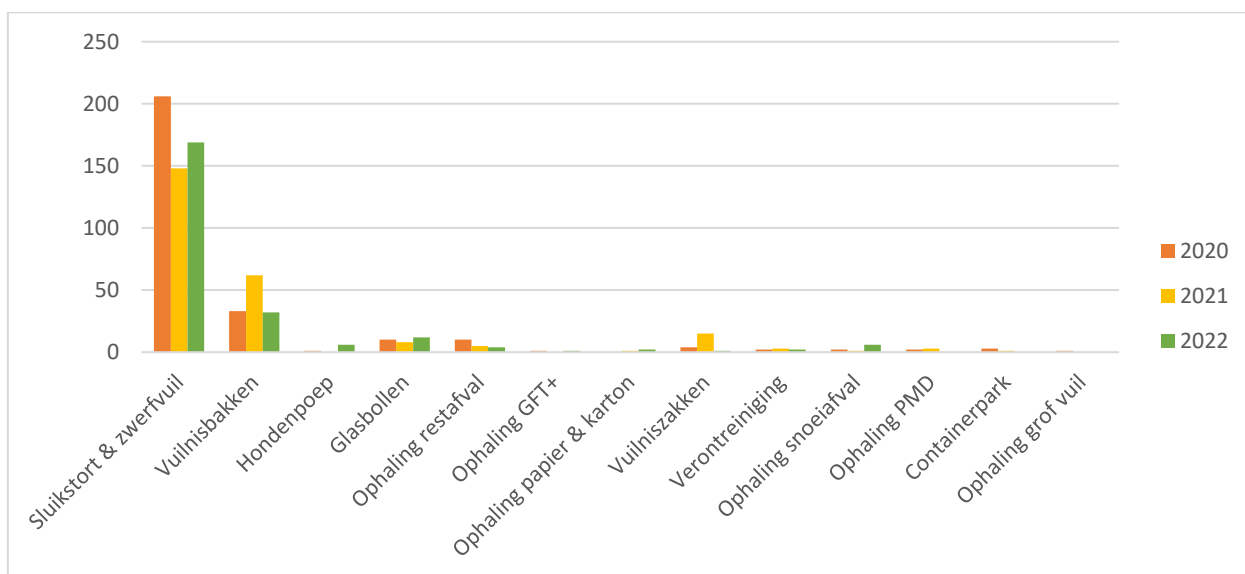


4 Overzicht van de meldingen per categorie

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

4.1 Meldingen afval

Afval	2020	2021	2022
Sluikstort en zwerfvuil	206	148	169
Vuilnisbakken	33	62	32
Hondenpoep	1	0	6
Glasbollen	10	8	12
Ophaling restafval	10	5	4
Ophaling GFT+	1	0	1
Ophaling papier en karton	0	1	2
Vuilniszakken	4	15	1
Verontreiniging	2	3	2
Ophaling snoeiafval	2	1	6
Ophaling PMD	2	3	0
Recyclagepark	3	1	0
Ophaling grof vuil	1	0	0
Totaal	275	247	235



Het overgrote deel van deze meldingen (71.9%) handelt net zoals in 2021 en 2020 over sluikstorten en zwerfvuil. Na een sterke daling in 2021 stellen we nu weer een stijging vast.

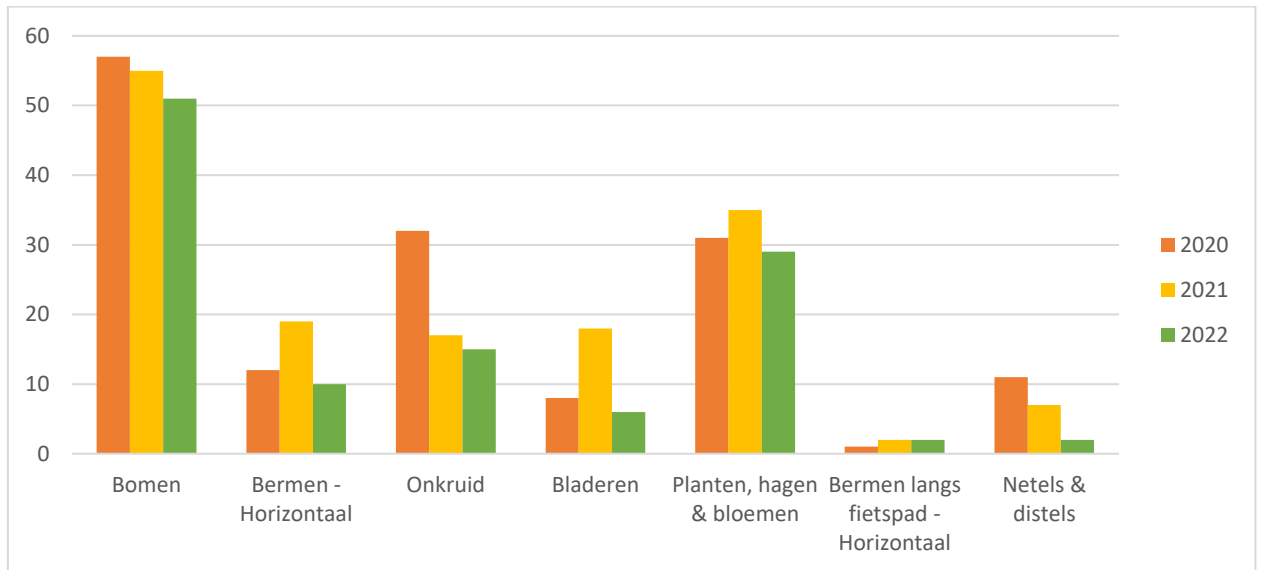
De straten waar de meeste meldingen inzake sluikstorten en zwerfvuil over handelen, zijn de Elfbunderweg (13), de Kardinaal Sterckxstraat (12) en de Provinciesteenweg (11).

We stellen vast dat het aantal meldingen over vuilbakken sterk is afgenomen van 62 in 2021 naar 32 in 2022.

Het aantal meldingen over afvalophaling is zeer beperkt. Dit heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat IGEAN beschikt over een eigen meldingsstelsel.

4.2 Meldingen groenvoorziening

Groenvoorziening	2020	2021	2022
Bomen	57	55	51
Bermen	12	19	10
Onkruid	32	17	15
Bladeren	8	18	6
Planten, hagen en bloemen	31	35	29
Bermen langs fietspaden	1	2	2
Netels en distels	11	7	2
Totaal	152	153	115



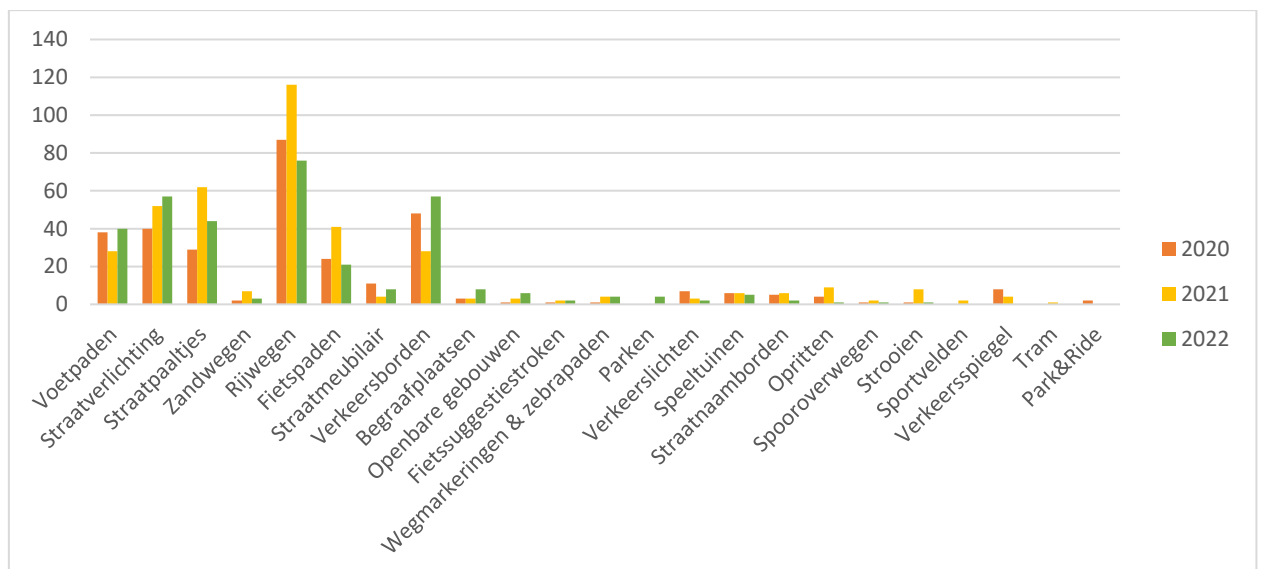
Het aantal meldingen van deze categorie daalt t.o.v. 2020 en 2021.

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

De daling doet zich vooral voor bij de subcategorieën bladeren en bermen.

4.3 Meldingen infrastructuur

Infrastructuur	2020	2021	2022
Voetpaden	38	28	40
Straatverlichting	40	52	57
Straatpaaltjes	29	62	44
Trage wegen	2	7	3
Rijwegen	87	116	76
Fietspaden	24	41	21
Straatmeubilair	11	4	8
Verkeersborden	48	28	57
Begraafplaatsen	3	3	8
Openbare gebouwen	1	3	6
Fietssuggestiestroken	1	2	2
Wegmarkeringen	1	4	4
Parken	0	0	4
Verkeerslichten	7	3	2
Speeltuinen	6	6	5
Straatnaamborden	5	6	2
Opritten	4	9	1
Spooroverwegen	1	2	1
Strooien	1	8	1
Sportvelden	0	2	0
Verkeersspiegel	8	4	0
Tram	0	1	0
P+R Capenberg	2	0	0
Totaal	319	391	342



Na een stijging in 2021 stellen we nu opnieuw een daling vast van het aantal meldingen over deze categorie met 12,5 %.

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

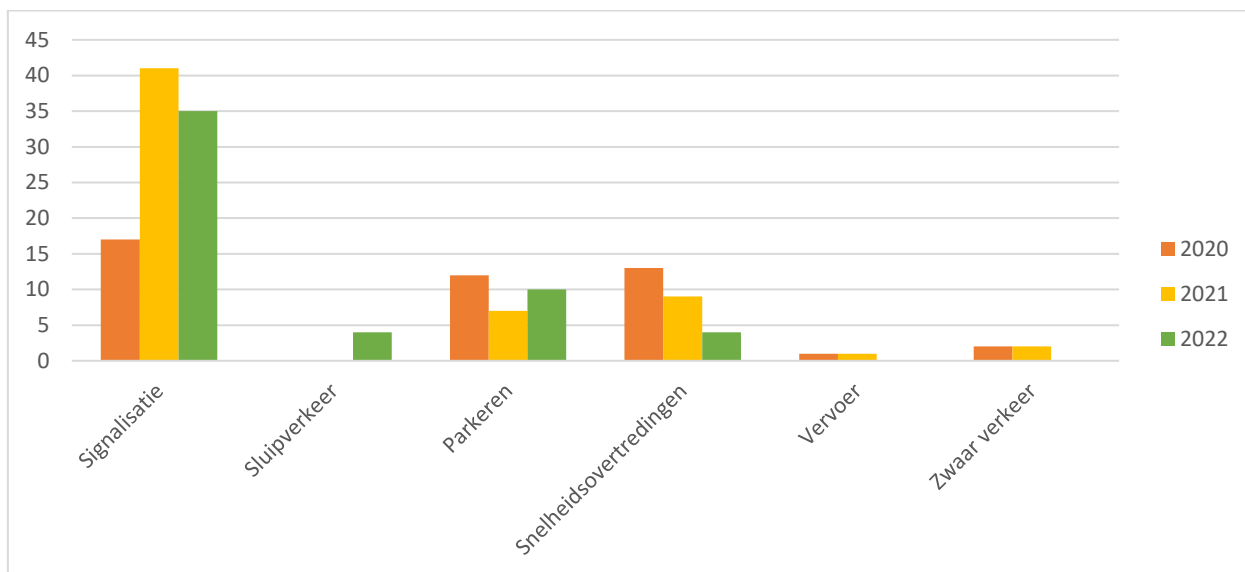
De meldingen over de rijwegen zijn verspreid over 41 straten, waarvan de Wommelgemsesteenweg (7), de Vinkenstraat (5) het meest vermeld werden.

Sterke stijgers zijn de meldingen over verkeersborden (van 28 in 2021 naar 57 in 2022) en voetpaden (van 28 in 2021 naar 40 in 2022).

Een sterk dalende trend merken we bij de meldingen over rijwegen (van 116 in 2021 naar 76 in 2022), fietspaden (van 41 in 2020 naar 21 in 2022) en straatpaaltjes (van 62 in 2021 naar 44 in 2022).

4.4 Meldingen verkeer

Verkeer	2020	2021	2022
Signalisatie	17	41	35
Sluipverkeer	0	0	4
Parkeren	12	7	10
Snelheidsovertredingen	13	9	4
Vervoer	1	1	0
Zwaar verkeer	2	2	0
Totaal	45	60	53



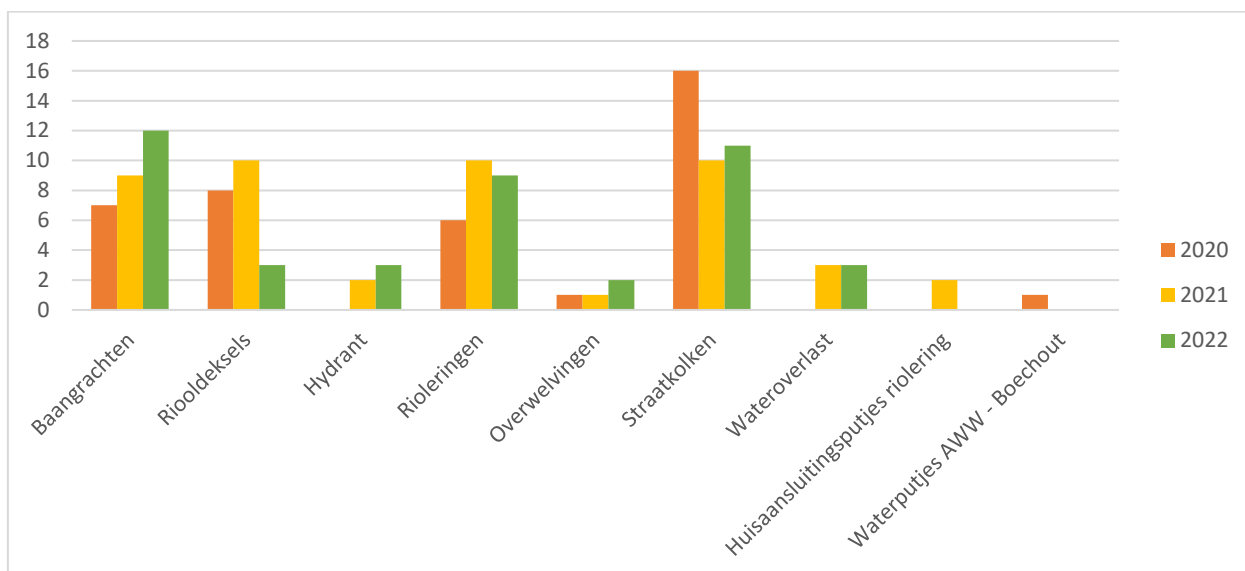
De meeste meldingen gaan net als vorige jaren over signalisatie, overdreven snelheid en parkeren.

Bij de laatste 2 subcategorieën merken we wel een daling.

De meldingen zijn sterk gespreid over meerdere straten.

4.5 Meldingen water

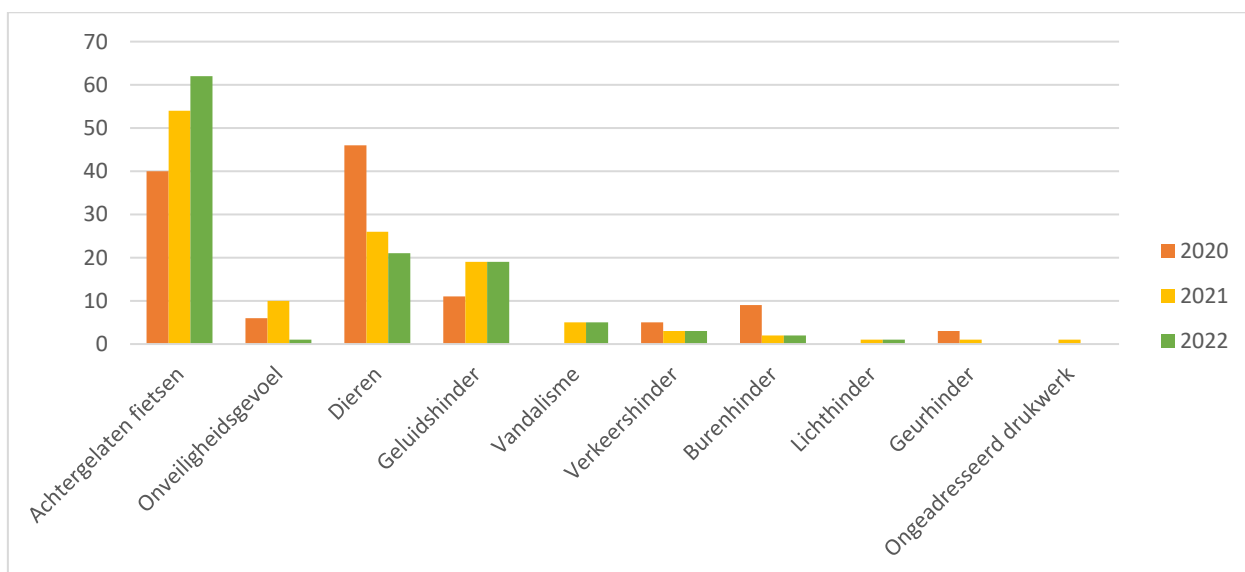
Water	2020	2021	2022
Baangrachten	7	9	12
Riooldeksels	8	10	3
Hydrant	0	2	3
Rioleringen	6	10	9
Overwelvingen	1	1	2
Straatkolken	16	10	11
Wateroverlast	0	3	3
Huisaansluitingsputjes riolering	0	2	0
Waterputjes AWW - Boechout	1	0	0
Totaal	39	47	43



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

4.6 Meldingen overlast

Overlast	2020	2021	2022
Achtergelaten fietsen	40	54	62
Onveiligheidsgevoel	6	10	1
Dieren	46	26	21
Geluidshinder	11	19	19
Vandalisme	0	5	5
Verkeershinder	5	3	3
Burenhinder	9	2	2
Lichthinder	0	1	1
Geurhinder	3	1	0
Ongeadresseerd drukwerk	0	1	0
Totaal	120	122	114

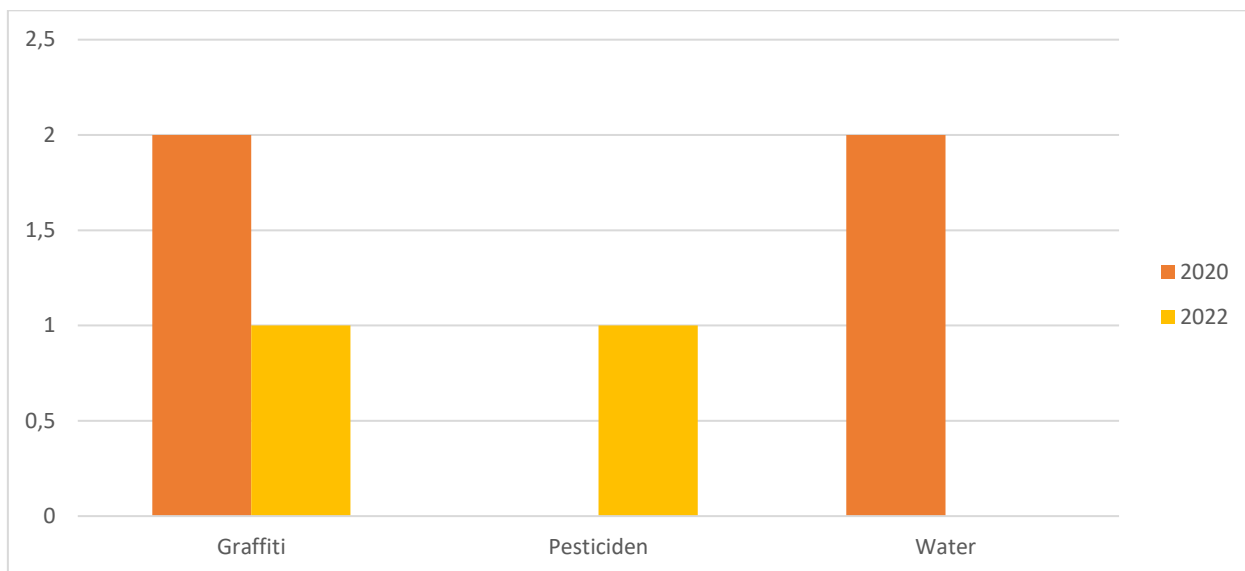


In deze categorie waren er vooral meldingen over achtergelaten fietsen en dieren (dode dieren op de weg, ratten, hondenpoep) en geluidshinder.

Bij de subcategorie onveiligheidsgevoel stellen we een sterke daling vast.

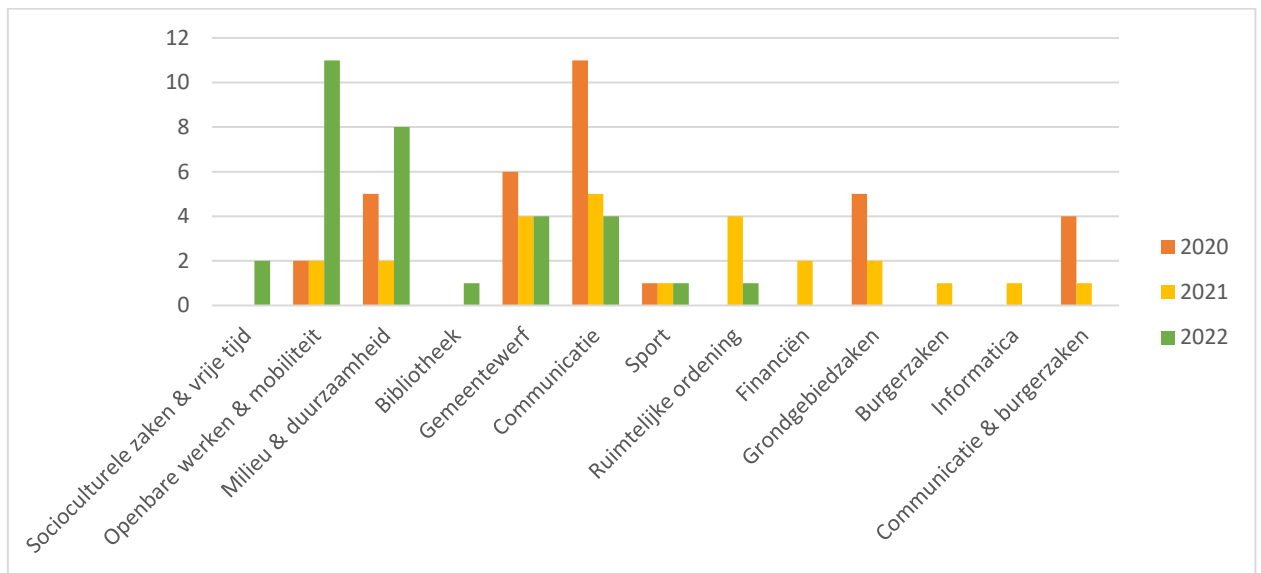
4.7 Meldingen vervuiling

Vervuiling			
	2020	2021	2022
Graffiti	2	0	1
Pesticiden	0	0	1
Water	2	0	0
Totaal	4	0	2



4.8 Meldingen algemeen

Algemeen	2020	2021	2022
Socioculturele zaken & vrije tijd	0	0	2
Openbare werken & mobiliteit	2	2	11
Milieu & duurzaamheid	5	2	8
Bibliotheek	0	0	1
Gemeentewerf	6	4	4
Communicatie	11	5	4
Sport	1	1	1
Ruimtelijke ordening	0	4	1
Financiën	0	2	0
Grondgebiedzaken	5	2	0
Burgerzaken	0	1	0
Informatica	0	1	0
Communicatie & burgerzaken	4	1	0
Eindtotaal	34	25	32



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.

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 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 2022 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 2022 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, 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 sterk dalende trend die we vaststellen bij het aantal meldingen over vuilbakken geeft aan dat de gefaseerde uitvoering van het vuilbakkenplan vruchten afwerpt. Dit plan kan dan ook best verder uitgerold en opgevolgd worden.

De daling die we bij punt 4.2 vaststellen betreffende het aantal meldingen over bladeren houdt o.i. verband met de aankoop van nieuw materiaal om bladeren op te halen en een verbeterde communicatie daaromtrent.

Het stijgend aantal meldingen over verkeersborden (punt 4.3) wijst op een grote alertheid bij burgers over de leesbaarheid van verkeersborden. Nu de inventarisatie in de verkeersbordendatabank is afgerond, komen alle verkeersborden in een programma voor vervanging terecht.

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 aanpassingen aan het regime van de straatverlichting in het kader van energiebesparing resulteerde in een korte piek van het aantal meldingen over de straatverlichting (punt 4.3).

Op basis van het groot aantal meldingen over achtergelaten fietsen (62) 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, afwikkelen van meldingen, ...

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