



GEMEENTERAAD

STAD MECHELEN

SCHRIFTELIJKE VRAAG BUITEN DE GEMEENTERAADSZITTING

Indiener : Anne Delvoye

Datum: 02/08/2021

Onderwerp vraag: Doorlooptijd melding en effectief ledigen verstopte rioolkolken

Toelichtende nota

Uit bijgevoegd document blijkt dat een melding van een verstopt rioleringsputje op 6/6/2021 afgehandeld werd op 8/7/2021. Dat is 1 maand later!

Ik kan echter persoonlijk bevestigen dat de rioolkolk 1 week eerder werd gereinigd, dus op 1 juli.

Dat is dus iets minder dan 1 maand na de melding. Rijkelijk laat als het om een verstopte rioolkolk gaat in een straat waar er zich eerder al ernstige wateroverlast voordeed.

Tot overmaat van ramp heeft de firma de verkeerde rioolkolk geledigd, nl. **niet dat aan nr. 107 maar wel deze van de 105.**

Dat de foutieve rioolkolk werd geledigd heb ik persoonlijk gemeld met een nieuwe 'burgermelding' op 20/7, waar ik dan ook het standaard antwoord op krijg: 'Bedankt voor je melding. We hebben jouw gegevens goed ontvangen. We doen het nodige om deze zo snel mogelijk te behandelen en houden je hiervan op de hoogte'. De vraag is wat is 'zo snel mogelijk' ?

Een tijdspanne van 1 maand om een verstopte rioolkolk te komen ledigen is onverantwoord. Zulke meldingen worden enkel door burgers gemaakt als er zich effectief een probleem voordoet. Een burger merkt dit van zodra er effectief water blijft staan in de straat. Op dat moment is dat uiteraard al een probleem. Dan nog eens 1 maand wachten is onverantwoord. Dit zijn dringende interventies.

Bovendien is er in dit specifieke geval een vergissing gebeurd. Hierdoor is het oorspronkelijke 'putje' aan de nr 107 nog steeds verstopt en dat dan na **bijna 2 maand.**

Uit het mailverkeer valt ook op dat de firma gesloten is van 10/07 tot 1/8/2021.

*SIGNCO BV is **collectief gesloten** tijdens het jaarlijks verlof **vanaf 10/07/2021 tot en met 01/08/2021.***

Tijdens deze periode zullen geen werkzaamheden of administratieve dienstverleningen worden verricht.

Vanaf 02/08/2021 staan wij opnieuw klaar om u verder te helpen.

*SIGNCO BV est **fermé collectivement** pendant les vacances annuelles **du 10/07/2021 au 01/08/2021 compris.***

Aucun travail de marquage ou service administratif ne sera effectué durant cette période.

A partir du 02/08/2021 nous sommes prêts à vous aider.

Vraag:

1. Hoeveel tijd verloopt er tussen de melding van een verstopte rioolkolk en het effectief ledigen van de kolk?
2. Kan bij het ontvangen van een melding van zulke verstopping voorzien worden dat de 'buur' - rioolkolken ook worden gereinigd i.p.v. van een vrachtwagen te sturen voor slechts 1 rioolkolk?
3. Is er een prioriteitenregeling in het afhandelen van meldingen? Is er bij melding van een vergissing een voorrangregel om dit alsnog snel op te lossen?
4. In de mail van de reinigingsfirma staat dat zij met vakantie zijn en dit jaar blijkt dit net in een 'crisisperiode' van wateroverlast. Heeft de stad hier afspraken rond gemaakt? Is er een back-up voorzien?
5. Bij de overdracht van rioleringen aan Pidpa garandeerde het stadsbestuur dat er ging toegezien worden op degelijk onderhoud zodat overlast kan vermeden worden. Het contract met de firma Riobra die het preventief onderhoud doet bleef sowieso bestaan. Maar wat met de meldingen van verstopte rioolkolken? Wat zijn de gemaakte afspraken hierover?

+ zie hieronder 3 bijlagen :

- Bijlage 1 : foto's rioolkolk op datum 1/8
- Bijlage 2 : antwoordmail van de stad op mijn melding van de vergissing die gebeurde
- Bijlage 3 : mailverkeer eerste melding van burger naar de stad
!!! om privacy redenen is de naam van de betrokken burger in bijlage 3 zwart gemaakt.

Naam: Anne Delvoye

Formulier als bijlage mailen naar gemeenteraad@mechelen.be

Bijlage 1

Foto's rioolkolken situatie op 1/8/2021

Rioolkolk aan nr 107



Rioolkolk aan nr 105



Bijlage 2:

Antwoord dd 20/07 van stad Mechelen op mijn bijkomende melding :

Beste Anne Delvoye,

Bedankt voor je melding. We hebben jouw gegevens goed ontvangen. We doen het nodige om deze zo snel mogelijk te behandelen en houden je hiervan op de hoogte

Gegevens

Voornaam Naam

Anne Delvoye

E-mail

Anne.delvoye@telenet.be

Wat wens je te melden?

Korte Omschrijving

Rioolput verstopt Baron Empainlaan 102 en 107

Melding

Beste de rioolput Baron Empainlaan nr 107 is verstopt. Er kwam een ploeg langs 2 weken geleden om te ontstoppen, maar ipv van de kolk aan 107 hebben ze die aan 105 ontstopt. Graag dus ook de 107 ontstoppen en de 102 aub.

Alvast bedankt.

Met vriendelijke groet.

Locatie:Baron empainlaan_100

Adres

Zie je een fout in deze gegevens? Laat het ons weten en bel naar 0800 20 800 voor een aanpassing van uw gegevens

Met vriendelijke groeten,
Stad Mechelen

Bijlage 3 :

Mailverkeer stad – Meldende Burger

Van: meldingen@mechelen.be

Aan: [REDACTED]

Verzonden: Donderdag 8 juli 2021 15:11:30

Onderwerp: Melding 202106-00421 is afgerond



Beste [REDACTED]

Jouw melding met nummer 202106-00421 van 06-06-2021 werd afgehandeld. Dit was uw melding:

Tijdens de zware regenval van 2 dagen geleden bleek dat de rioolputjes verstopt zijn voor en naast ons huis.

Locatie:Baron Eduard Empainlaan_107

Dit hebben we gedaan:

Sender: mechelen@signco.be

Date sent: Jul 8, 2021 10:34 AM

To: "meldingen@mechelen.be" <meldingen@mechelen.be>

Subject: RE: Incidentnummer 202106-00421 rioolputjes reinigen

Beste,

Deze opdracht werd uitgevoerd op 6/07/2021.

Met vriendelijke groeten | Cordialement

Thomas De Bleecker

Calculatie en werfadministratie

Signco BV

Jozef De Blockstraat 74

2830 Willebroek

T +32 3 860 67 60

Thomas.Debleecker@signco.be

www.signco.be

SIGNCO BV is collectief gesloten tijdens het jaarlijks verlof vanaf 10/07/2021 tot en met 01/08/2021.

Tijdens deze periode zullen geen werkzaamheden of administratieve dienstverleningen worden verricht.

Vanaf 02/08/2021 staan wij opnieuw klaar om u verder te helpen.

SIGNCO BV est fermé collectivement pendant les vacances annuelles du 10/07/2021 au 01/08/2021 compris.

Aucun travail de marquage ou service administratif ne sera effectué durant cette période.

A partir du 02/08/2021 nous sommes prêts à vous aider.

De principes van gegevensverwerking in de onderneming vindt

u op <https://www.signco.be/privacy-policy/>.

Les principes du traitement des données au sein de l'entreprise sont

disponibles sur le site web <https://www.signco.be/privacy-policy/>.

Deze mail afdrukken? Bespaar 260 ml water, 50 Wh energie, 15 g hout en 5 g CO2 per kant!

Imprimer ce mail? Économisez 260 ml d'eau, 50 wh d'énergie, 15 g de bois et 5 g de CO2 pour chaque page!

Met vriendelijke groeten | Cordialement?

Jozef de Blockstraat 74

2830 Tisselt

+32 (0)3 860 67 60

+32 (0)3 860 67 61 **[De principes van gegevensverwerking in de onderneming vindt u hier .](#)**

[Les principes du traitement des données au sein de l'entreprise sont disponibles ici.](#)

[Deze mail afdrukken? Bespaar 260 ml water, 50 Wh energie, 15 g hout en 5 g CO2 per kant!](#)

[Imprimer ce mail? Économisez 260 ml d'eau, 50 wh d'énergie, 15 g de bois et 5 g de CO2 pour chaque page!](#)

Van: meldingen@mechelen.be <meldingen@mechelen.be>

Verzonden: dinsdag 8 juni 2021 10:38

Aan: Signco Mechelen <mechelen@signco.be>

Onderwerp: Incidentnummer 202106-00421 rioolputjes reinigen

[\[https://www.mechelen.be/assets/Themes/Mechelen/images/logo-mail.png\]](https://www.mechelen.be/assets/Themes/Mechelen/images/logo-mail.png)

Beste,

Graag nazicht en oplossen van onderstaande melding:

Tijdens de zware regenval van 2 dagen geleden bleek dat de rioolputjes verstopt zijn voor en naast ons huis.

Locatie:Baron Eduard Empainlaan_107

Dit op volgende locatie:

Baron Eduard Empainlaan 107

Gelieve jullie oplossing naar ons te formuleren door op deze mail te antwoorden

Met vriendelijke groeten,

Stad Mechelen

[\[http://www.stadmechelen.be/handtekening.jpg\]](http://www.stadmechelen.be/handtekening.jpg)

Print deze e-mail alleen als u het echt nodig vindt.

*** Disclaimer : De bovenvermelde berichten/tekst en bijlagen verbinden de Stad Mechelen op geen enkele wijze, tenzij anders werd overeengekomen bij een schriftelijke overeenkomst of tenzij zij later worden bevestigd bij een overeenkomstig de wettelijke voorschriften ondertekende brief. Evenmin kan de Stad Mechelen aansprakelijk worden gesteld op grond van de inhoud van deze berichten/tekst en bijlagen.

We willen onze burgers steeds beter helpen. Kan je ons een score geven over hoe we jouw melding hebben aangepakt? 1 is het minste, 10 het meeste. Dankjewel

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#)

Met vriendelijke groeten,

Stad Mechelen



Print deze e-mail alleen als u het echt nodig vindt.

*** Disclaimer : De bovenvermelde berichten/tekst en bijlagen verbinden de Stad Mechelen op geen enkele wijze, tenzij anders werd overeengekomen bij een schriftelijke overeenkomst of tenzij zij later worden bevestigd bij een overeenkomstig de wettelijke voorschriften ondertekende brief. Evenmin kan de Stad Mechelen aansprakelijk worden gesteld op grond van de inhoud van deze berichten/tekst en bijlagen.

----- Oorspronkelijk bericht -----Van: peterandsonjaroberts@telenet.be Datum: 9/07/2021 16:48 (GMT+01:00) Aan: Eddy Van Brussel <eddy.vanbrussel@telenet.be> Onderwerp: Fwd: Melding 202106-00421 is afgerond Hi Eddy.Ter info. [REDACTED]
[REDACTED] : Donderdag 8 juli 2021 15:11:30Onderwerp: Melding 202106-00421 is afgerond

[REDACTED],

Jouw melding met nummer 202106-00421 van 06-06-2021 werd afgehandeld. Dit was uw melding:

Tijdens de zware regenval van 2 dagen geleden bleek dat de rioolputjes verstopt zijn voor en naast ons huis. Locatie: Baron Eduard Empainlaan_107

Dit hebben we gedaan:

Sender: mechelen@signco.be Date sent: Jul 8, 2021 10:34 AM To: "meldingen@mechelen.be" <meldingen@mechelen.be> Subject: RE: Incidentnummer 202106-00421 rioolputjes reinigen Beste, Deze opdracht werd uitgevoerd op 6/07/2021. Met vriendelijke groeten I Cordialement Thomas De Bleecker Calculatie en werfadministratie Signco BV Jozef De Blockstraat 742830 Willebroek T +32 3 860 67 60 Thomas.Debleecker@signco.be www.signco.be SIGNCO BV is collectief gesloten tijdens het jaarlijks verlof vanaf 10/07/2021 tot en met 01/08/2021. Tijdens deze periode zullen geen werkzaamheden of administratieve dienstverleningen worden verricht. Vanaf 02/08/2021 staan wij opnieuw klaar om u verder te helpen. SIGNCO BV est fermé collectivement pendant les vacances annuelles du 10/07/2021 au 01/08/2021 compris. Aucun travail de marquage ou service administratif ne sera effectué durant cette période. A partir du 02/08/2021 nous sommes prêts à vous aider. De principes van gegevensverwerking in de onderneming vindt u op <https://www.signco.be/privacy-policy/>. Les principes du traitement des données au sein de l'entreprise sont disponibles sur le site web <https://www.signco.be/privacy-policy/>. Deze mail afdrukken? Bespaar 260 ml water, 50 Wh energie, 15 g hout en 5 g CO2 per kant! Imprimer ce mail? Économisez 260 ml d'eau, 50 wh d'énergie, 15 g de bois et 5 g de CO2 pour chaque page! Met vriendelijke groeten I Cordialement? Jozef de Blockstraat 742830 Tisselt +32 (0)3 860 67 60 +32 (0)3 860 67 61 De principes van gegevensverwerking in de onderneming vindt u hier. Les principes du traitement des données au sein de l'entreprise sont disponibles ici. Deze mail afdrukken? Bespaar 260 ml water, 50 Wh energie, 15 g hout en 5 g CO2 per kant! Imprimer ce mail? Économisez 260 ml d'eau, 50 wh d'énergie, 15 g de bois et 5 g de CO2 pour chaque page! Van: meldingen@mechelen.be <meldingen@mechelen.be> Verzonden: dinsdag 8 juni 2021 10:38 Aan: Signco Mechelen <mechelen@signco.be> Onderwerp: Incidentnummer 202106-00421 rioolputjes reinigen [<https://www.mechelen.be/assets/Themes/Mechelen/images/logo-mail.png>] Beste, Graag nazicht en oplossen van onderstaande melding: Tijdens de zware regenval van 2 dagen geleden bleek dat de rioolputjes verstopt zijn voor en naast ons

huis.Locatie:Baron Eduard Empainlaan_107Dit op volgende locatie:Baron Eduard Empainlaan 107Gelieve jullie oplossing naar ons te formuleren door op deze mail te antwoordenMet vriendelijke groeten, Stad Mechelen [<http://www.stadmechelen.be/handtekening.jpg>] Print deze e-mail alleen als u het echt nodig vindt.*** Disclaimer : De bovenvermelde berichten/tekst en bijlagen verbinden de Stad Mechelen op geen enkele wijze, tenzij anders werd overeengekomen bij een schriftelijke overeenkomst of tenzij zij later worden bevestigd bij een overeenkomstig de wettelijke voorschriften ondertekende brief. Evenmin kan de Stad Mechelen aansprakelijk worden gesteld op grond van de inhoud van deze berichten/tekst en bijlagen.

helpen. Kan je ons een score geven over hoe we jouw melding hebben aangepakt? 1 is het minste, 10 het meeste. Dankjewel

We willen onze burgers steeds beter

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Met vriendelijke groeten,

Stad Mechelen