

# Groep Mechelen Meldkamer



## Tot 2018:

- Uitvoeringsdiensten (directie facilitaire ondersteuning) in Topdesk
- Andere directies via andere kanalen (mail, telefoon)

## Eind 2018 – begin 2019:

- Opstart meldkamer bij uitvoeringsdiensten (team administratie)
- 1 systeem voor Groep Mechelen +

- Gradueel evolueren naar een transparant en uniform proces
- Uniforme afspraken maken voor communicatie met externe klant
- Uniforme afspraken maken over opvolgen van de externe meldingen

# Wat is een melding

- De indiener signaleert een bepaalde tekortkoming.
- De indiener is op zich niet ontevreden over de werking van de organisatie.
- De organisatie had de gemelde tekortkoming niet kunnen voorkomen.
- De indiener verwacht wel een oplossing.
  - Interne meldingen  
(melding van eigen diensten rechtstreeks bij de behandelaarsgroepen)
  - Externe meldingen (melding van burgers)
- Alle noodmeldingen gaan via de hulpdiensten. De hulpdiensten kunnen beroep doen op onze permanentiediensten.

# Melding maken:

Een melding kan op 2 manieren gemaakt worden:

☐ T: 0800 20 800

☐ W.: [www.mechelen.be/melding](https://www.mechelen.be/melding)

The screenshot shows the homepage of the Mechelen website. At the top, there is a navigation bar with the Mechelen logo and menu items: LEVEN & WONEN, VRIJE TIJD, MOBILITEIT, ONDERNEMEN, and BESTUUR. Below the navigation bar is a large banner image with the word 'Melding' in a large font. Underneath the banner, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn. A green button with the text 'GA NAAR MELDINGSFORMULIER' is located at the bottom of the page, with a red arrow pointing to it.

dingen

The screenshot shows the 'dingen' reporting form on the Mechelen website. The form is titled 'dingen' and has a progress bar with three steps: 1. Gegevens, 2. Overzicht, and 3. Bevestiging. The first step, 'Gegevens', is currently active. The form contains several input fields: Voornaam \*, Naam \*, Telefoonnummer, E-mail \*, Bevestig e-mail \*, Korte omschrijving \*, and a large text area for 'Melding'. There are also fields for 'Straat \*', 'Hnr \*', 'Bus', 'Postcode \*', and 'Stad/gemeente \*'. A 'Foto' section is visible with a 'Bestand kiezen' button and the text 'Geen bestand gekozen'. At the bottom, there is a 'TOON ADRES OP KAART' button and a map showing the location of Mechelen-Nekkerspoel.

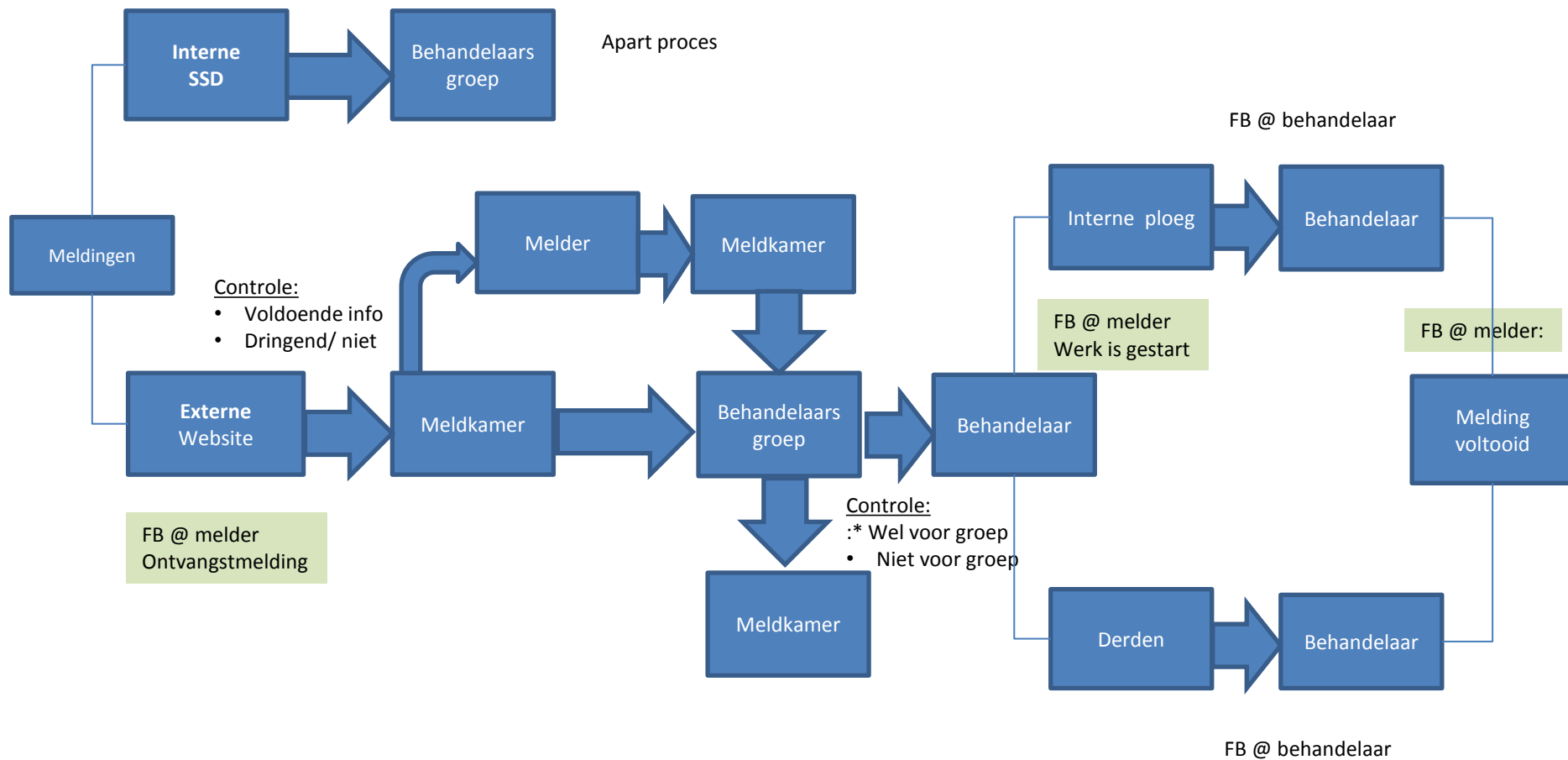
## Meldingen

- Op de Stuivenbergbaan ter hoogte van de school "De Beemden" is er een **diepe put** in het wegdek aan de kant van de school ( er zijn verschillende putten in deze straat maar die aan de school kan schade aan de auto's veroorzaken). De put is verborgen bij regenweer door wateroverlast. Omdat de straat smal is, kan men soms de put niet ontwijken bij tegenliggers. Zou dit kunnen gemaakt worden? → *melding onderhoud openbaar domein*
- Langs de kasseiweg in de graskant ligt een **kastdeur met een gebroken spiegel** in. Als je van Mechelen komt (Boomkensstraat) ligt ze aan de rechterkant, na een lange haag, daar waar het veld begint. → *melding team netheid onderhoud openbaar domein*
- Beste thv de straatkant voor ons huis is het putje voor de **waterafvoer verstopt**. Ik heb het leeggepompt, proper gemaakt, maar desondanks loopt het niet af bij het vullen van de put. Ik vrees dat de verstopping dieper zit. Naburige putjes lopen wel af. → *team onderhoud openbaar domein*.

## Klachten

- Op 4 juni meldt verzoeker dat het voetpad aan de Zoutwerf vol **rommel staat van de aannemer** die daar appartementen gebouwd heeft: zand, stenen, Heras-hekken, een toilet, een aankondigingsbord “te koop”, enz... Het is geen zicht voor de toeristen die daar elke dag voorbij komen. Het gebouw is al lang af, waarom wordt die rommel niet opgeruimd?  
We zijn nu zes weken verder en hij heeft nog geen enkele reactie gekregen op zijn melding. Ter plaatse is ook nog niets veranderd.
- Verzoeker heeft bericht gekregen dat hij een **bouwdossier mag komen inkijken**. Hij biedt zich donderdagavond aan in het Huis van de Mechelaar, maar men kan het dossier niet terugvinden in de computer.  
Als hij beroep wil aantekenen tegen de bouwvergunning, moet hij dat ten laatste zaterdag doen. Dat wil zeggen dat hem enkel nog vrijdag rest, maar dan moet hij werken, en zaterdag.  
Hij wil er zeker van zijn dat hij het dossier wel degelijk kan inkijken zaterdag.

# Procesflow





- Aanpassing webformulier: <https://www.mechelen.be/melding>
- 1 centrale meldkamer : 0800 20 800
- Behandelaarsgroepen:
  - Team Onderhoud Openbaar Domein
  - Team Netheid Openbaar Domein
  - Directie vrije tijd
  - Afdeling projecten en planning
  - Afdeling beheer openbaar domein
  - Afdeling omgeving, economie en wonen
  - Directie algemene ondersteuning en STRO
  - Directie samen leven
- Feedbackmomenten aan de aanmelder

## Tot op heden: afspraken binnen de teams

behandelaarsgroepen uitvoeringsdienst:

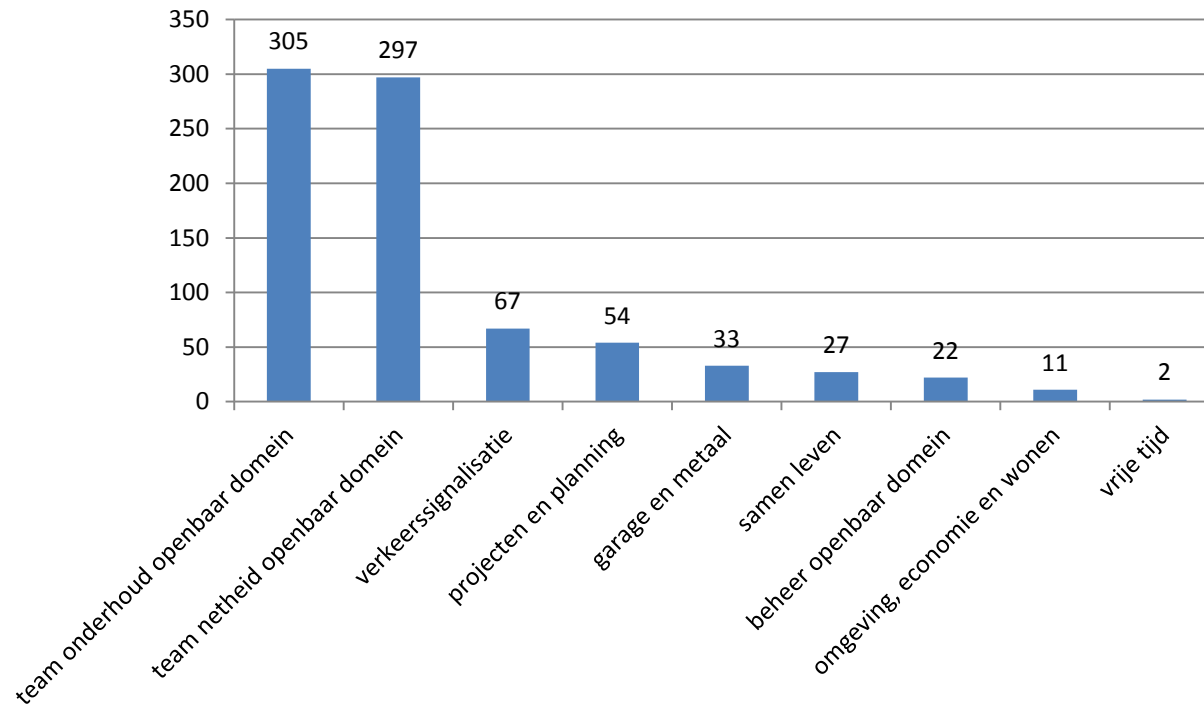
- Rioleringsproblemen privaat / zwerfvuil / sluikstort = max. 1 werkdag
- Schade openbare domein met risico = max. 3 werkdagen
- Standaardmeldingen – niet dringend = max. 20 werkdagen
  - ✓ Kleine verzakking opvullen – paaltjes plaatsen – aansluiting regenwater/riolering bij nieuwbouwwoningen, ...

## To-be in 2019: SLA

De werkgroep Topdesk is momenteel bezig met het bepalen / uitschrijven van de SLA ifv doorlooptijden etc.

# Externe meldingen

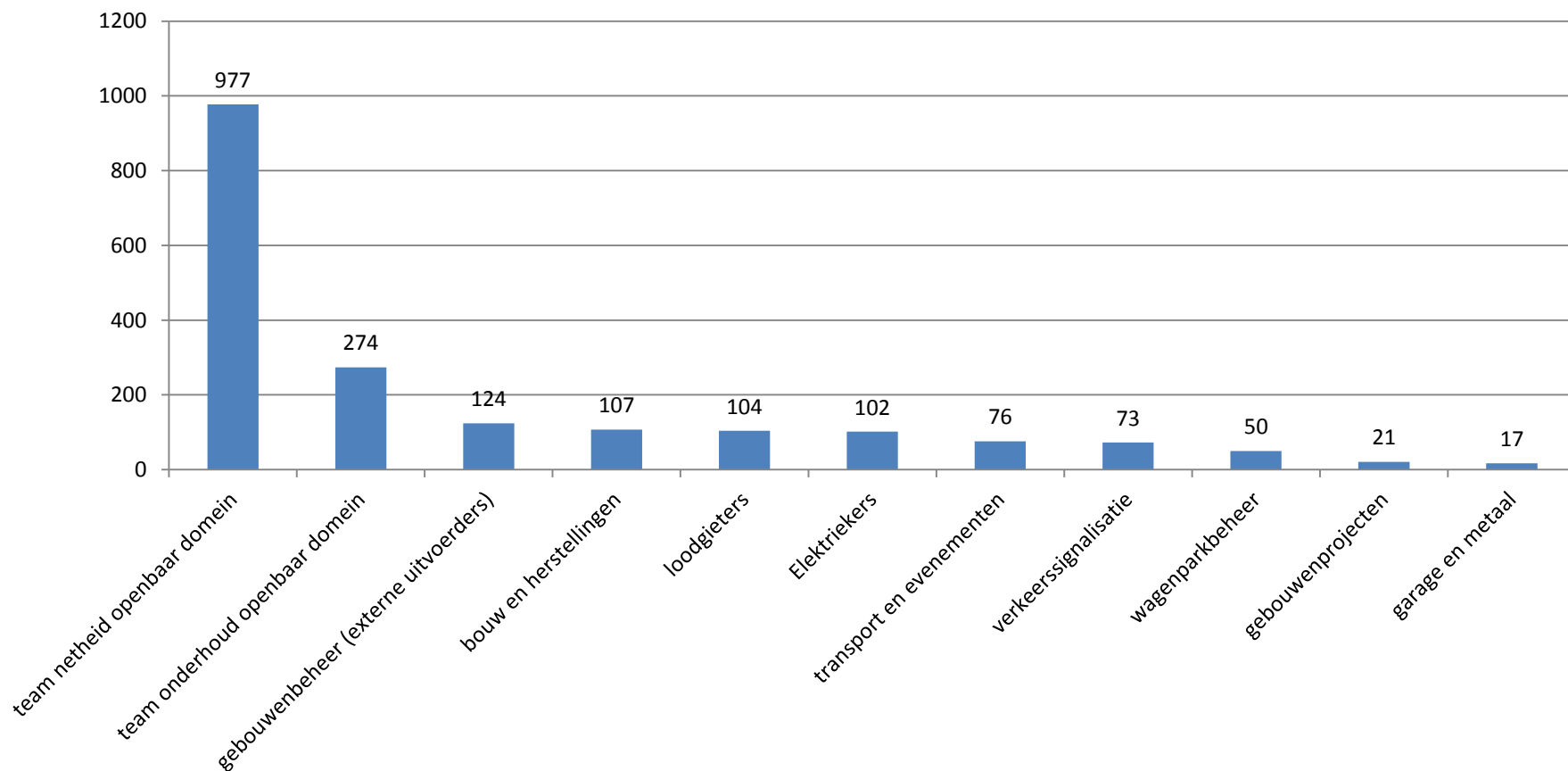
Totaal 2019 (21-01 t/m 05-03 )- alle directies: 818



- Intern in de organisatie worden alle meldingen opgevolgd, gerapporteerd en bijgestuurd.
- Regelmatige basisrapporten trekken en hierover rapporteren:
  - ✓ Globale kwartaalrapportering aan het M-team en college
  - ✓ Tweewekelijks realtime rapport meldkamer (oneven weken)
  - ✓ Tweewekelijks realtime rapport dossierbehandelaars (even weken)

# Interne meldingen

Totaal 2019 (21/1-05/03): Behandelaarsgroepen uitvoeringsdiensten: 1.925



Zijn er nog vragen?

