# RAPPORT DAGELIJKSE WERKING

## LOKAAL BESTUUR MORTSEL

2021

Mortsel

# INHOUDSOPGAVE

**Inhoudsopgave** ..... **3**

**Voorwoord** ..... **5**

**Cluster Beleven** ..... **6**

Factsheet Beleven ..... 6

Stadsonthaal ..... 8

Cel vrije tijd ..... 9

Bibliotheek ..... 11

Zwembad Den Bessem ..... 12

Zaalverhuur ..... 12

Vrijwilligers, verenigingen en inspraak ..... 13

Onderwijs ..... 14

**Cluster Welzijn** ..... **18**

Factsheet Welzijn ..... 18

Welzijnsregie ..... 20

Algemeen maatschappelijk welzijn ..... 20

Schuldbemiddeling ..... 21

Huisvesting ..... 22

Klusjesdienst ..... 23

Sense Mortsel vzw – De Plataan en De Populier ..... 23

ZORA WERKT! ..... 24

**Cluster Zorg** ..... **28**

Factsheet Zorg ..... 28

Themaloket zorg en welzijn ..... 30

Woonzorg ..... 30

Groep Assistentiewoningen (GAW) ..... 31

Thuiszorg ..... 31

Kindzorg ..... 32

**Cluster Ruimte** ..... **34**

Factsheet Ruimte ..... 34

Leefomgeving – vergunningen ..... 36

Leefomgeving – afval ..... 36

Leefomgeving – milieu en duurzaamheid ..... 38

Leefomgeving – mobiliteit ..... 38

Stadswerken ..... 39

**Cluster Beheersing en Ontwikkeling** ..... **40**

Factsheet B&O ..... 40

HR ..... 42

Communicatie ..... 45

Beleidsvoorbereiding ..... 46

Klachtenbehandeling ..... 46

Veiligheid en preventie ..... 47

# VOORWOORD

Beste raadslid,

Het is opnieuw met enige trots dat we u het rapport dagelijkse werking presenteren, ditmaal van 2021. Een bijzonder jaar waarin corona nog meer aanwezig was dan we op voorhand hadden durven denken. Zo zien we hier en daar nog duidelijk de naweeën van de crisis met afwijkende jaarcijfers.

En toch. Sommige cijfers van 2021 zijn weliswaar nog vertekend door de pandemie, ze tonen wel hoe divers ons aanbod is. En hoe hard er gewerkt werd, ook al konden niet alle clusters hun volledige werking ontplooien.

Opnieuw zorgen cijfers voor een transparant beeld van ons lokaal bestuur. Ze maken onze werking als het ware leesbaar. Een werking die opnieuw flexibel en creatief is, net als onze samenwerking, over de diensten heen.

Sophie Hermans
algemeen directeur,
namens het managementteam

Erik Broeckx
burgemeester,
namens het college van burgemeester en schepenen

62

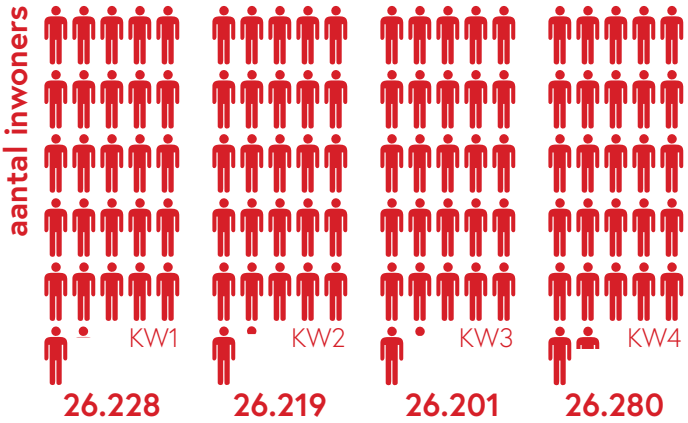
52,00 VTE

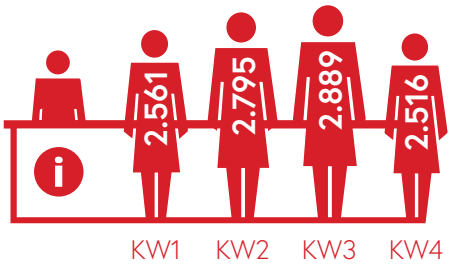
AANTAL MEDEWERKERS

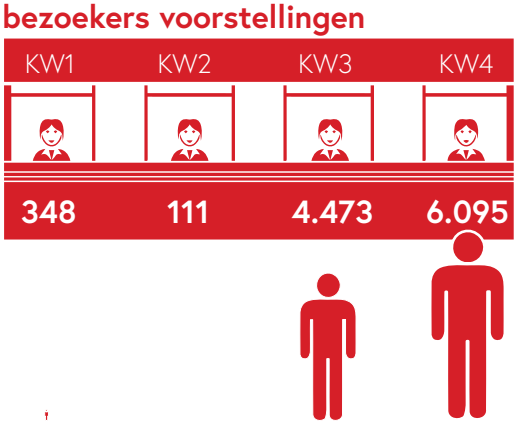
# beleven

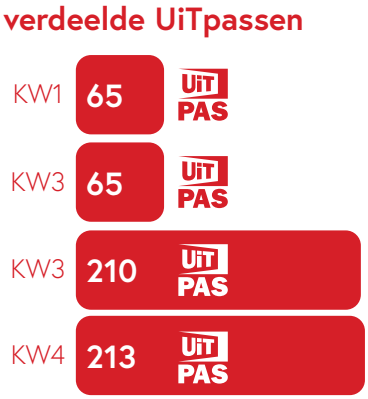
GEMIDDELDE LEEFTIJD

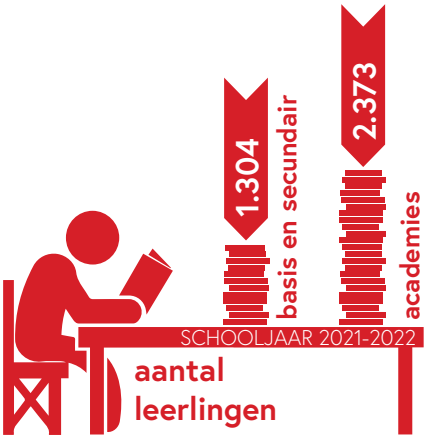
49 JAAR

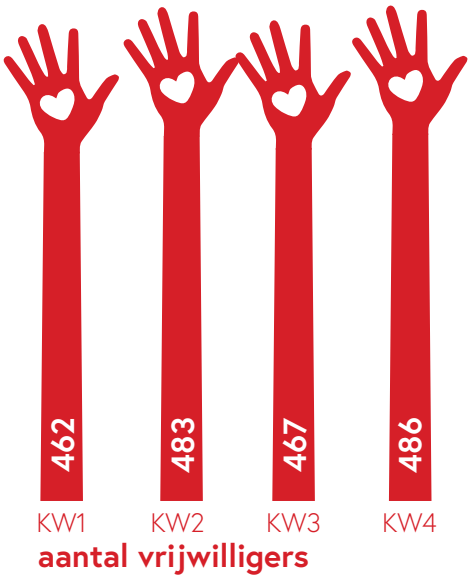




## MORTSEL, STAD OP MENSENMAAT

Onze stad is op zijn mooist als hij gebruikt wordt. Door kinderen die voetballen in de sporthal en senioren die elkaar ontmoeten in het dienstencentrum. Door gezinnen die afzakken naar het cultureel centrum en jongeren die zich in het jeugdcentrum amuseren. We zorgen ervoor dat onze faciliteiten in topvorm blijven en maximaal toegankelijk zijn voor iedereen. En we organiseren evenementen waar bewoners graag naartoe komen. Wie vragen heeft over leven in Mortsel, die krijgt van ons heldere en vriendelijke antwoorden. Deze cluster beleven wordt aangestuurd door de directeur beleven. Hij of zij is ook het aanspreekpunt omtrent erfgoed en toerisme. Indien het gaat over onroerend erfgoed, zorgt de directeur beleven voor afstemming met de cluster ruimte.



## BELEVEN

- **stadsonthaal en themaloket burger**
  - fysiek, telefonisch en digitaal onthaal
  - burgerzaken, burgerlijke stand, vreemdelingenzaken
  - faciliteiten
- **cel vrije tijd**
  - programmatie
  - planning
  - uitvoering
  - vrijetijdsinfrastructuur
  - bibliotheek
- **verenigingen, vrijwilligers en inspraak**
- **onderwijs**
  - Parkschool
  - Jenaplanschool Lieven Gevaert
  - AMWD
  - ABK
  - GTI

## RUIMTE

## WELZIJN

## ZORG

## BEHEERSING EN ONTWIKKELING

## STADSONTHAAL

Het stadsonthaal is de toegangspoort tot onze dienst- en hulpverlening. Burgers kunnen er terecht met al hun vragen, ook met de vragen die niet voor het lokaal bestuur bedoeld zijn, en worden correct geïnformeerd of doorverwezen via mail, telefoon of aan de balie(s).

Het aantal bezoekers aan onze loketten is enorm toegenomen ten opzichte van 2020 en ook ten opzichte van 2019. In 2021 telden we 10.761 bezoekers. In 2020 waren het er slechts 6.785 – grotendeels te verklaren door corona. Toch lag het bezoekersaantal ook in 2019 een heel stuk lager dan in 2021, nl. 8.590. Het is mogelijk dat er hier sprake is van een corona inhaaleffect. Sommige bezoeken aan het themaloket burger en het stadsonthaal zijn immers uitstelbaar.

Het aantal gemaakte afspraken via internet is opnieuw gestegen ten opzichte van 2020. Het betreft hier enkel het aantal effectief via internet gemaakte afspraken. De afspraken die inwoners telefonisch maken alsook de vervolgafspraken (voor het afleveren van bijkomende documenten) die na de eerste afspraak aan het onthaal worden gemaakt, zijn hier niet in vervat. Daar waar er in 2020 gemiddeld slechts 50% van de bezoekers een afspraak via het internet vastlegde, ging het in 2021 gemiddeld over 62%. We leggen als lokaal bestuur ook meer en meer de nadruk op digitale dienstverlening en de coronacrisis heeft die trend versterkt.

Sinds september 2020 staat er een zuil in het onthaal. Burgers kunnen deze zuil gebruiken om zich aan te melden voor hun afspraak. De grote meerderheid van onze bezoekers – 82% - gebruikt de zuil om zich aan te melden voor een afspraak. De overige bezoekers melden zich aan via het snelloket van het stadsonthaal.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal bezoekers loketten | 2.561 | 2.795 | 2.889 | 2.516 |
| Aantal gemaakte afspraken | 2.561 | 2.795 | 2.889 | 2.516 |
| Aantal gemaakte afspraken via internet | 1.573 | 1.859 | 1.800 | 1.458 |
| Percentage internetafspraken | 61% | 67% | 62% | 58% |
| Aantal handelingen aan de zuil | 2.175 | 2.285 | 2.361 | 2.005 |

Het themaloket burger maakt deel uit van het stadsonthaal en bestaat uit burgerlijke stand, bevolking en vreemdelingenzaken. Zij leveren attesten en documenten af en doen registraties voor lokale en hogere overheden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de cijfers per kwartaal.

Het totaal aantal inwoners op het einde van het jaar is vergelijkbaar met 2020 (26.248). Al sinds 2019 blijft het totaal aantal inwoners schommelen rond de 26.200. Het aantal sterftes ligt hoger dan in 2020: er stierven 392 burgers in 2021 tegenover 288 in 2020. Vooral het eerste kwartaal valt op met 113 sterfgevallen.

Voor wat betreft het aantal huwelijken en samenwoningsovereenkomsten is de verhouding tussen beiden sinds vorig jaar omgedraaid: er zijn jaarlijks nu meer samenwoningsovereenkomsten dan huwelijken. De verhouding bleef stabiel met 77 huwelijken in 2021 ten opzichte van 62 in 2020 en 103 samenwoningsovereenkomsten in 2021 ten opzichte van 109 in 2020.

Het aantal aangevraagde paspoorten is opmerkelijk gestegen in 2021 doordat reizen opnieuw mogelijk werd na de strenge coronamaatregelen in 2020.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal inwoners | 26.228 | 26.219 | 26.201 | 26.280 |
| Aantal aankomsten | 511 | 405 | 528 | 491 |
| Aantal vertrekkers | 538 | 411 | 515 | 461 |
| Aantal verhuisbewegingen binnen Mortsel | 224 | 196 | 135 | 184 |
| Aantal geboortes | 74 | 68 | 84 | 83 |
| Aantal sterftes | 113 | 92 | 94 | 93 |
| Aantal voltrokken huwelijksakten | 8 | 20 | 34 | 15 |
| Aantal wettelijke samenwoningsovereenkomsten | 21 | 30 | 28 | 24 |
| Aantal aangevraagde rijbewijzen | 358 | 368 | 393 | 287 |
| Aantal aangevraagde eID's en Kids-ID's | 300 | 645 | 537 | 382 |
| Aantal aangevraagde paspoorten | 89 | 232 | 222 | 351 |
| Aantal nationaliteitsverklaringen | 21 | 25 | 20 | 25 |

## CEL VRIJE TIJD

2020 was een erg moeilijk jaar voor de vrijetijdssector. Op enkele korte periodes met versoepelingen na moesten de meeste activiteiten geannuleerd worden. Deze situatie hield aan in de eerste twee kwartalen van 2021. Hoewel we in de laatste twee kwartalen een normalisering van de werking zagen, presenteren we toch nog steeds extreem afwijkende jaarcijfers. De versoepelingen in het tweede semester hebben het jaar wel wat goed kunnen maken maar het totaal aantal bezoekers van de culturele voorstellingen lag met 11.027 nog steeds ver af van de 17.970 bezoekers in pre-coronajaar 2019.

Corona daagde ons op verschillende manieren uit – ook creatief. Cel vrije tijd moest zich heruitvinden en ontwikkelde nieuwe vormen van cultuur en vrijetijdsbesteding. Het gaat over online versies die verkocht zijn aan klanten: luisterspelen, knutselpakketten en wandelingen met muziek, theater en een app-theater. Deze activiteiten beschouwen we in de cijfers hieronder als “voorstellingen”. De aard van deze activiteiten maakte het evenwel moeilijk om het aantal deelnemers te registreren. Het was ook niet voor alle voorstellingen mogelijk om het aandeel van de Mortselaars in het totaal aantal deelnemers te achterhalen. In het eerste kwartaal was bezoekersregistratie onmogelijk bij één van de vijf familievoorstellingen. De 300 deelnemers in de tabel beslaan dus slechts vier voorstellingen. Voor het type voorstellingen waar er asterisken in de tabel staan, zijn er helemaal geen bezoekerscijfers geregistreerd.

Het evenementenloket ontving 194 aanvragen dit jaar. Het merendeel werd ingediend door externen (83%) De cijfers geven weer hoeveel aanvragen men ontving, niet hoeveel evenementen er georganiseerd werden. Ook in het eerste semester van 2021 was het nog niet mogelijk om evenementen op een normale manier te laten doorgaan.

Het vakantieaanbod werd coronaproof uitgewerkt en hield telkens rekening met de opgelegde bubbelbegrenzingen. Onder de rubriek educatief aanbod vallen de sport- en vrijetijdscursussen. Het aantal deelnemers geeft enkel het aantal nieuwe deelnemers weer.

In 2021 hebben we in totaal 553 UiTPASSEN verspreid, waarvan 320 standaardpassen en 233 met kansenstatuut. Vooral in de laatste twee kwartalen zagen we hier een toename.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| **Voorstellingen** | | | | |
| totaal aantal voorstellingen | 9 | 5 | 81 | 61 |
| totaal aantal bezoekers | 348 | 111 | 4.473 | 6.095 |
| Schoolvoorstellingen | 0 | 0 | 1 | 21 |
| aantal deelnemers | 0 | 0 | 182 | 1.535 |
| waarvan leerlingen uit Mortselse scholen | | | 100% | 94% |
| Familievoorstellingen | 5 | 3 | 46 | 13 |
| aantal deelnemers | 300 | 31 | 1.300 | 1.285 |
| waarvan Mortselaars | 41% | 71% | 68% | 48% |
| Avondvoorstellingen | 4 | 2 | 34 | 27 |
| aantal deelnemers | * | 80 | 2.991 | 3.275 |
| waarvan Mortselaars | * | * | 51% | 51% |
| **Evenementen** | | | | |
| Aantal aanvragen ontvangen in evenementenloket | 13 | 79 | 64 | 38 |
| waarvan door Mortsel georganiseerd | 1 | 15 | 12 | 5 |
| waarvan door derden georganiseerd | 12 | 64 | 52 | 33 |
| **Vakantieaanbod** | | | | |
| Grabbelpas - aantal deelnemers | 37 | 0 | 0 | 0 |
| Themaweken - aantal deelnemers | 0 | 28 | 365 | 0 |
| Spel en Sport Centraal - aantal opvangdagen | 75 | 281 | 1.704 | 103 |
| **Educatief aanbod (cultuur, sport, DC)** | | | | |
| Vormende activiteiten - aantal deelnemers | 40 | 5 | 99 | 257 |
| Bewegende activiteiten - aantal deelnemers | 0 | 0 | 294 | 0 |
| **UiTPASSEN** | 65 | 65 | 210 | 213 |
| Aantal gratis verdeelde UiTPASSEN (kansenstatuut) | 42 | 52 | 83 | 56 |
| Aantal verkochte UiTPASSEN (standaard) | 23 | 13 | 127 | 157 |

## BIBLIOTHEEK

De werking van de bibliotheek is vanaf het einde van 2020 genormaliseerd. Het totaal aantal uitgeleende werken per kwartaal bevindt zich opnieuw in de normale grootorde. Boeken vormen zoals steeds de hoofdmoot van het aantal uitgeleende werken, gevolgd door strips en dvd's. Ook het aantal unieke actieve leners is in 2021 gestegen tot 3.811. Het aandeel Mortselaars binnen die unieke actieve leners bleef stabiel.

Begin oktober schakelde de bibliotheek over naar het nieuwe bibliotheeksysteem Wise. Dat wordt in heel Vlaanderen uitgerold. Wise bevat gestandaardiseerde cijferrapporten die op een aantal vlakken afwijken van de cijfergegevens uit het vorige systeem. Zo was het niet mogelijk om kwartaalgegevens rond het aantal actieve eindgebruikers uit het systeem te trekken waardoor de cijfers voor KW4 (asterisk) gaan over het gehele jaar en niet enkel over het vierde kwartaal. We hebben ook geen toegang meer tot de gegevens rond de collectiegrootte in kwartaal drie. Dit cijfer ligt ergens tussen het cijfer van kwartaal twee en vier in. De gegevens rond het aantal uitgeleende werken waren wel nog beschikbaar via een eerder getrokken systeemexport. Voor 2022 herbekijken we de vorm waarin we in de toekomst de bibliotheekcijfers gaan rapporteren.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Grootte van de collectie | 53.507 | 53.530 | | 53.715 |
| Aantal uitgeleende werken | 23.315 | 22.632 | 23.577 | 27.154 |
| Aantal uitleningen boeken | 18.771 | 17.920 | 19.280 | 20.743 |
| Aantal uitleningen strips | 2.387 | 2.721 | 2.548 | 2.759 |
| Aantal uitleningen DVD's | 1.549 | 1.325 | 1.217 | 1.617 |
| Aantal uitleningen CD's en CD-roms | 281 | 185 | 164 | 108 |
| Aantal andere uitleningen | 327 | 490 | 368 | 382 |
| Aantal actieve eindgebruikers | 2.134 | 1.999 | 2.169 | 3.811* |
| Percentage Mortselaars in het aantal actieve eindgebruikers | 81% | 81% | 90% | 77%* |

## ZWEMBAD DEN BESSEM

Sinds september 2018 baat Mortsel het vernieuwde zwembad Den Bessem uit in een intergemeentelijke samenwerking tussen de gemeenten Mortsel, Hove, Borsbeek en Edegem.

Het zwembad ontving in 2021 opnieuw normale aantallen bezoekers – en dit ondanks de begrenzing aan het aantal bezoekers dat maar tegelijkertijd terecht kon in het zwembad (maximaal 60) in het eerste semester. Het totaal aantal zwembeurten van particulieren ging alle kwartalen behalve het vierde richting de 20.000. Dat is meer dan in 2019 toen het kwartaalgemiddelde 14.161 bedroeg. Naast de particuliere zwemmers waren er in 2021 nog 28 scholen en 11 clubs die gebruik maakten van het zwembad, goed voor 96.795 zwembeurten in 2021. Deze aantallen zijn nog steeds laag ten opzichte van de periode pré-corona (118.867 zwembeurten in 2019). Vooral de bezoekcijfers van de scholen buiten Mortsel hadden last van de bubbelverplichting op het vervoer naar het zwembad (1 klas per bus).

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal zwembeurten van particulieren | 19.226 | 18.188 | 19.625 | 13.981 |
| deelnemende gemeenten | 14.122 | 12.875 | 15.418 | 10.829 |
| andere gemeenten | 5.104 | 5.313 | 4.207 | 3.152 |
| Totaal aantal zwembeurten van clubs en scholen | 26.795 | 21.807 | 20.259 | 27.934 |

## ZAALVERHUUR

Het lokaal bestuur verhuurt 30 locaties, 28 lokalen en 2 kunstgrasvelden. Het kleine kunstgrasveld werd in oktober 2020 in gebruik genomen. In Hoeve Dieseghem kan men enkel de zolder en de woonkamer huren.

In 2021 stabiliseerde de zaalverhuur opnieuw na het moeilijke coronajaar 2020. Met een totaal van 5.972 verhuringen, bereiken we 87% van het totaal van 2019 (6.846 verhuringen).

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal zalen | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Totaal aantal verhuringen | 1.137 | 1.053 | 1.489 | 2.293 |
| Totaal aantal uren verhuur | 3.367 | 3.552 | 7.015 | 7.446 |
| Sporthal Den Drab - aantal verhuringen | 252 | 181 | 253 | 511 |
| Sporthal Den Drab - aantal uren verhuur | 759 | 721 | 1.537 | 2.147 |
| Turnhal De Sterre - aantal verhuringen | 232 | 218 | 197 | 343 |
| Turnhal De Sterre - aantal uren verhuur | 691 | 635 | 566 | 919 |
| Kunstgrasveld - aantal verhuringen | 284 | 268 | 325 | 344 |
| Kunstgrasveld - aantal uren verhuur | 609 | 588 | 923 | 940 |
| Schouwburg - aantal verhuringen | 10 | 42 | 83 | 215 |
| Schouwburg - aantal uren verhuur | 63 | 228 | 435 | 832 |
| Parkske - aantal verhuringen | 93 | 68 | 178 | 266 |
| Parkske - aantal uren verhuur | 440 | 337 | 1.160 | 861 |
| JOC - aantal verhuringen | 22 | 10 | 119 | 86 |
| JOC - aantal uren verhuur | 117 | 38 | 840 | 272 |
| Minisporthal - aantal verhuringen | 133 | 116 | 89 | 207 |
| Minisporthal - aantal uren verhuur | 433 | 457 | 380 | 597 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Sportstudio - aantal verhuringen | 45 | 48 | 65 | 97 |
| Sportstudio - aantal uren verhuur | 75 | 199 | 400 | 211 |
| Sportschuur - aantal verhuringen | 51 | 57 | 88 | 121 |
| Sportschuur - aantal uren verhuur | 133 | 188 | 342 | 297 |
| Hoeve Dieseghem - aantal verhuringen | 15 | 45 | 92 | 103 |
| Hoeve Dieseghem - aantal uren verhuur | 47 | 161 | 432 | 370 |

## VRIJWILLIGERS, VERENIGINGEN EN INSPRAAK

Op het einde van 2021 telden we 486 vrijwilligers die zich inzetten voor het lokaal bestuur. Dit zijn er 43 meer dan op het einde van 2020. Vooral in de cluster Ruimte merken we een grote stijging van het aantal vrijwilligers. Het betreft een toename van het aantal Buurtboeners.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal vrijwilligers | 462 | 483 | 467 | 486 |
| in cluster Beleven | 167 | 176 | 160 | 166 |
| in cluster Zorg | 79 | 79 | 67 | 76 |
| in cluster Welzijn | 62 | 62 | 69 | 70 |
| in cluster Ruimte | 154 | 166 | 171 | 174 |
| Aantal actief in verschillende clusters | 23 | 21 | 21 | 18 |
| Leeftijd jongste vrijwilliger | 18 | 13 | 13 | 14 |
| Leeftijd oudste vrijwilliger | 91 | 91 | 91 | 92 |
| Gemiddelde leeftijd vrijwilliger | 56 | 55 | 55 | 55 |
| Aantal nieuwe vrijwilligers | 45 | 33 | 19 | 9 |
| Aantal gestopte vrijwilligers | 0 | 4 | 14 | 0 |

Het afgelopen jaar herwerkten we de verschillende reglementen ter ondersteuning van verenigingen en adviesraden tot enerzijds een reglement voor erkenning en een reglement voor subsidiëring van verenigingen en anderzijds een participatiereglement. Via dit laatste kunnen projectsubsidies voor kleinschalige en innovatieve projecten worden aangevraagd.

De meeste verenigingen dienden eind 2020 een erkenningsaanvraag in. Dat waren er 95. In 2021 kregen nog vier bijkomende verenigingen een erkenning: ééntje per kwartaal. Het aantal aanvragen voor projectsubsidie blijft laag.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal erkenningen | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Aantal goedgekeurde aanvragen voor impulssubsidie | 2 | 1 | 0 | 1 |

## ONDERWIJS

### Leerplichtonderwijs

Onderstaande cijfers geven een overzicht van de leerlingenaantal van het lopende en het vorige schooljaar. De vergelijking tussen de twee schooljaren toont een totale stijging van 63 schoolleerlingen met uiteraard vele onderliggende verschillen.

Het totaal aantal leerlingen in het GTI is gestegen, vooral door een stijging van het aantal leerlingen in de 3e graad beroepssecundair onderwijs (+16).

In vergelijking met vorig schooljaar waren er in de Parkschool twee leerlingen meer in de kleuterschool maar drie minder in de lagere school. Het totaal aantal leerlingen in de Jenaplanschool steeg dan weer met 17. Het gaat hier om elf bijkomende leerlingen in het lager onderwijs en zes kleuters.

| | 2020-2021 | 2021-2022 |
|---|---|---|
| **GTI** | 435 | 482 |
| 1e graad | 117 | 134 |
| A-stroom | 58 | 55 |
| B-stroom | 59 | 79 |
| TOTAAL BSO | 165 | 189 |
| 2e graad beroepssecundair onderwijs | 101 | 109 |
| studiedomein STEM/ studiegebied mechanica-elektriciteit | 80 | 85 |
| studiedomein STEM/studiegebied bouw | 21 | 24 |
| 3e graad beroepssecundair onderwijs (incl. 7e jaar) | 64 | 80 |
| studiegebied mechanica-elektriciteit | 21 | 20 |
| studiegebied koeling en warmte | 28 | 36 |
| studiegebied bouw | 15 | 24 |
| TOTAAL TSO | 153 | 159 |
| 2e graad technisch onderwijs | 59 | 69 |
| studiedomein STEM/studiegebied mechanica-elektriciteit | 59 | 69 |
| 3e graad technisch onderwijs inclusief Se-n-se TSO | 94 | 90 |
| studiegebied mechanica-elektriciteit | 71 | 72 |
| studiegebied koeling en warmte | 23 | 18 |
| **Parkschool** | 657 | 656 |
| kleuterschool | 254 | 256 |
| lagere school | 403 | 400 |
| **Jenaplanschool Lieven Gevaert** | 149 | 166 |
| kleuterschool | 59 | 65 |
| lagere school | 90 | 101 |
| **Totaal basisonderwijs** | 806 | 822 |
| **Totaal basis- en secundair onderwijs** | 1.241 | 1.304 |

## Deeltijds kunstonderwijs

Onderstaande cijfers geven een totaal van het aantal hoofdelijke, en dus financierbare, leerlingen. We vullen de overzichten voortaan aan met cijfers over het aantal leerlingen per domein dat men kan volgen binnen AMWD. Dit totaal is hoger dan het aantal hoofdelijke leerlingen omdat sommige leerlingen verschillende domeinen volgen. Bij ABK is geen onderscheid in domeinen. Ook het aantal leerlingen per gemeentelijke afdeling (AMWD en ABK) en het aantal leerlingen per leeftijdsgroep (AMWD, ABK) voegen we toe.

Voor de twee academies vermelden we tot slot ook het aantal leerlingen dat geniet van een sociaal verminderd tarief omwille van werkloosheid, leefloon, arbeidsongeschiktheid, een beperking, een verhoogde tegemoetkoming, enz. en geven we ook het aantal leerlingen met een beperking weer dat een aangepast individueel curriculum volgt. Deze informatie toont immers het sociale en toegankelijk karakter van de academies.

We merken in het schooljaar 2021-2022 een stijging van het aantal hoofdelijke leerlingen bij AMWD (+ 346) en een daling bij ABK (-54) tegenover het vorig schooljaar.

De grote stijging (+27%) van het aantal hoofdelijke leerlingen bij AMWD is volledig toe te schrijven aan de overname van het filiaal Edegem. Dit verschil is het meest uitgesproken bij de leeftijdsgroep ouder dan 24 jaar met een stijging van 38%.

Het is het tweede schooljaar op rij dat we een gelijkaardige daling van het aantal leerlingen bij ABK zien. Vorig jaar werd dit verklaard door de relatief hoge gemiddelde leeftijd bij de leerlingen en dat zij omwille van de coronarisico's mogelijks een sabbatjaar zouden nemen. Deze verklaringsgrond gaat moeilijker op voor 2021. Hoewel 2021 allerminst een coronavrij jaar was, lijkt het eerder onwaarschijnlijk dat er nog eens een gelijkaardig aantal bestaande leerlingen besloot om een sabbatjaar in te lassen. Wat wel een mogelijke verklaring is, is dat de aanhoudende onzekerheid nieuwe cursisten ervan heeft weerhouden zich in te schrijven. Wanneer dat gecombineerd wordt met een natuurlijke uitstroom, is er ook sprake van een daling.

We stellen een licht verschil vast tussen de beide academies in het % leerlingen met een verminderd sociaal tarief: het ABK telt meer leerlingen ouder dan 24 jaar die voor de betaling van hun inschrijvingsgeld niet terugvallen op hun ouders en bijgevolg voldoen aan de voorwaarden om het verminderd sociaal tarief te kunnen genieten.

| | 2020-2021 | 2021-2022 |
|---|---|---|
| **Academie voor Muziek, Woord en Dans (AMWD)** | | |
| Aantal hoofdelijke leerlingen | 1.304 | 1.650 |
| Aantal leerlingen per domein | 1.386 | 1.734 |
| muziek | 929 | 1.273 |
| woord | 215 | 252 |
| dans | 190 | 136 |
| domeinoverschrijdend | 52 | 73 |
| Aantal leerlingen per leeftijd | 1.304 | 1.650 |
| jonger dan 12 jaar | 554 | 690 |
| tussen 12-17 jaar | 314 | 365 |
| tussen 18-24 jaar | 87 | 113 |
| ouder dan 24 jaar | 349 | 482 |
| Aantal leerlingen per gemeente | 1.461 | 1.796 |

| | | |
|---|---|---|
| Mortsel | 1.129 | 1.136 |
| Kontich | 332 | 312 |
| Edegem | | 348 |
| % leerlingen met sociaal verminderd tarief | 4% | 5% |
| Aantal leerlingen met individueel aangepast curriculum | 13 | 18 |
| **Academie voor Beeldende Kunst (ABK)** | | |
| Aantal hoofdelijke leerlingen | 777 | 723 |
| Aantal leerlingen per leeftijd | 777 | 721 |
| jonger dan 12 jaar | 341 | 320 |
| tussen 12-17 jaar | 113 | 119 |
| tussen 18-24 jaar | 14 | 7 |
| ouder dan 24 jaar | 309 | 275 |
| Aantal leerlingen per gemeente | 777 | 721 |
| Mortsel | 624 | 570 |
| Edegem | 153 | 151 |
| % leerlingen met sociaal verminderd tarief | 12% | 8% |
| Aantal leerlingen met individueel aangepast curriculum | 0 | 0 |
| **Totaal aantal leerlingen in academies** | 2.081 | 2.373 |

47

41,70 VTE

AANTAL MEDEWERKERS

# welzijn

GEMIDDELDE LEEFTIJD

41 JAAR

**gemiddeld aantal maaltijden per dag**

| | De Plataan | De Populier |
|---|---|---|
| KW1 | 104 | 11 |
| KW2 | 114 | 8 |
| KW3 | 137 | 31 |
| KW4 | 146 | 31 |

**aantal leefloners**

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 194 | 211 | 202 | 192 |

**zorgintake: aantal zorgvragen**

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 110 | 42 | 84 | 133 |

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 5 | 6 | 3 | 3 |

**Aantal aanmeldingen voor burenbemiddeling**

**aantal dossiers schuldbemiddeling**

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 109 | 111 | 108 | 103 |

ZORA WERKT

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 94 | 150 | 136 | 113 |

**gebruikers ZORA wijk-werken**

**aantal ZORA wijk-werkers**

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 95 | 99 | 57 | 83 |

**aantal trajecten ZORA werkt**

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 219 | 221 | 225 | 217 |

## MORTSEL, STAD OM GELUKKIG TE ZIJN

Gelukkige inwoners, daar draait alles om in onze stad. Maar niet iedere bewoner kan daar helemaal zelf voor zorgen. Net daarom zorgen we voor een breed vangnet voor wie dat niet kan. Een net vol laagdrempelige en toegankelijke hulp. Waar financiële, juridische en emotionele moeilijkheden geen taboe zijn. Integendeel: wij nemen die vragen van onze burgers serieus en we lossen ze op of verwijzen ze door naar gespecialiseerde hulpverleners. Dat maken we bovendien heel erg gemakkelijk door naast onze eigen diensten ook partners uit het welzijnsveld te centraliseren op één nieuwe en moderne campus. Deze cluster welzijn wordt aangestuurd door de directeur welzijn.



## WELZIJN

- welzijnsregie
- themaloket zorg & welzijn
- algemeen maatschappelijk werk
- schuldbemiddeling
- ZORA Werkt

## RUIMTE

## BELEVEN

## ZORG

## BEHEERSING EN ONTWIKKELING

## WELZIJNSREGIE

Sinds 2018 coördineert welzijnsregie de vrijwillige burenbemiddeling in Mortsel. Er waren eind 2021 zeven burenbemiddelaars opgeleid en actief.

In het afgelopen jaar kreeg de dienst 17 aanmeldingen voor bemiddeling, die al dan niet werden opgestart. Redenen van niet opstarten kunnen zijn: er loopt reeds een juridische zaak, de buren willen eerst zelf nog proberen in dialoog te gaan, de melder woont niet in Mortsel, het probleem heeft zich al opgelost of de melder wil er nog eens over nadenken.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal burenbemiddelaars | 4 | 6 | 6 | 7 |
| Aantal aanmeldingen voor burenbemiddeling | 5 | 6 | 3 | 3 |
| Aantal lopende dossiers burenbemiddeling | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Aantal nieuw opgestarte dossiers burenbemiddeling | 1 | 1 | 0 | 0 |

## ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

In 2021 begeleidden de maatschappelijk werkers van cluster Welzijn gemiddeld 200 personen met een leefloon. De dienst Algemeen Maatschappelijk Welzijn (AMW) bleef vanzelfsprekend haar werking tijdens corona voortzetten.

Het totaal aantal personen met leefloon is niet de som van de opgesomde categorieën. We lichten hier slechts enkele categorieën uit. Het equivalent leefloon wordt gegeven aan mensen die ingeschreven zijn in het vreemdelingenregister. Dit valt onder een andere wetgeving maar het bedrag en ook de toepassingen zijn wel identiek aan het leefloon.

De evolutie van het leefloon wordt maandelijks nauwgezet opgevolgd omdat dit de grootste uitgavensoort is voor de cluster Welzijn. In 2020 was het kwartaalgemiddelde nog 186 dossiers, nu 200 dossiers. De invloed van COVID-19 op het aantal nieuwe leefloondossiers lijkt zich langzamerhand te tonen.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Leefloon: totaal aantal personen | 194 | 211 | 202 | 192 |
| aantal personen dakloos | 0 | 4 | 4 | 3 |
| aantal -25 jarigen | 40 | 43 | 37 | 34 |
| aantal equivalent leefloon | 27 | 29 | 27 | 31 |
| aantal weigeringen | 21 | 13 | 6 | 10 |

Het totaal aantal intakes steeg in de eerste helft van 2021 richting de 200 per kwartaal. Die stijging werd voornamelijk veroorzaakt door een stijging in het aantal eenmalige contacten. In het tweede semester zien we een sterke daling van het aantal eenmalige contacten en financiële doorverwijzingen. Een daling van het eenmalige contacten kan verschillende redenen hebben, maar hebben hier voornamelijk te maken met het loslaten van de strikte COVID-maatregelen.

Veel éénmalige contacten hadden in voorgaande periodes betrekking op informatie over leefloon en informatie over voorschotten op werkloosheidsuitkering. Vanaf KW3 werden er heel wat maatregelen gelost en gingen meer mensen opnieuw aan het werk. Bovendien zijn er rond die tijd heel wat van de aanvragen tot werkloosheidsuitkering, aangevraagd in KW1 en KW3, goedgekeurd. Je ziet dit ook terugkomen in het aantal financiële doorverwijzingen.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Intake: totaal aantal | 192 | 198 | 153 | 132 |
| aantal eenmalige contacten | 106 | 116 | 85 | 59 |
| aantal financiële doorverwijzingen | 66 | 64 | 49 | 48 |
| aantal administratieve doorverwijzingen | 20 | 18 | 19 | 25 |

## SCHULDBEMIDDELING

De dienst Schuldbemiddeling biedt ondersteuning bij financiële problemen. Dit gaat van problemen door een overmatige schuldenlast tot problemen die je ondervindt in het beheren van je eigen budget.

Na een grondige analyse kan de maatschappelijk werker voorstellen een traject op te starten in de vorm van een budgetbegeleiding of budgetbeheer, al dan niet gecombineerd met schuldbemiddeling indien er sprake is van een schuldenlast. Er wordt samen een budgetplan opgemaakt om je middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten en er worden regelingen uitgewerkt met de schuldeisers om een realistisch afbetaalplan af te spreken.

Bij een budgetbegeleiding wordt je budget nauwkeurig opgevolgd, maar ontvang je zelf je inkomen en voer je de betalingen uit via je gewone zichtrekening.

Bij een budgetbeheer gaan we een stap verder en wordt een speciale rekening geopend waarbij je volmacht geeft aan het OCMW om deze te laten beheren door een maatschappelijk werker. De inkomsten en uitgaven lopen dan over deze rekening.

De schuldhulpverlening van OCMW Mortsel is gratis. Enkel wanneer een collectieve schuldbemiddeling is gestart en OCMW Mortsel optreedt als schuldbemiddelaar, zijn er kosten. In dat geval worden deze aangerekend zoals wettelijk voorzien.

De cijfers van 2021 zijn stabiel ten opzichte van 2020.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal dossiers | 109 | 111 | 108 | 103 |
| Begeleiding, beheer en bemiddeling zonder collectieve SBM | 86 | 90 | 87 | 83 |
| Collectieve SBM met het OCMW als SBM | 11 | 9 | 9 | 10 |
| Collectieve SBM met externe als SBM | 12 | 12 | 12 | 10 |

## HUISVESTING

Het lokaal bestuur Mortsel beschikt over 17 erkende plaatsen voor LOI (ondergebracht in twee gebouwen). De bezetting van het LOI blijft, zoals in 2019 en 2020 stabiel op gemiddeld 97%. Het bestand aan noodwoningen telt vijf studio's en tien appartementen (ondergebracht in vier gebouwen).

De bezetting van de noodwoningen stijgt ten opzichte van 2020 naar gemiddeld 72%. Mogelijk valt dit te verklaren doordat er opnieuw uithuiszettingen mogen doorgaan.

Het aantal huurwaarborgen, zowel nieuw toegekende principiële als effectief uitbetaalde, lag in het eerste semester in de lijn van 2019 en 2020. Sinds januari 2019 veranderde de nieuwe wetgeving inzake huurwaarborgen en verschaft het Vlaams Woningfonds renteloze leningen voor huurwaarborgen. In de gevallen waarin het Woningfonds niet tussenkomt wordt alsnog een waarborg toegekend door het OCMW. Sinds deze nieuwe regelgeving zijn de aantallen lager dan de voorgaande jaren. In het tweede semester werden er geen huurwaarborgen toegekend of uitbetaald.

Het aantal verzoekschriften tot uithuiszetting omvat het aantal brieven dat de sociale dienst ontvangt vanwege de griffie van het Vredegerecht telkens wanneer een procedure aanhangig wordt gemaakt, en dit zowel voor gekende als voor nieuwe cliënten. Het afgelopen jaar werden er in totaal 25 verzoekschriften ingediend. In 2020 waren dat er 30.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| LOI: bezetting | 98% | 98% | 95% | 93% |
| Noodwoning: bezetting | 61% | 65% | 84% | 78% |
| HWB: aantal nieuw toegekende principiële huurwaarborgen | 1 | 0 | 0 | 0 |
| HWB: aantal toegekende effectief uitbetaalde huurwaarborgen | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Energiescans: aantal aanvragen | 5 | 4 | 2 | 2 |
| Aantal verzoekschriften tot uithuiszetting | 4 | 5 | 1 | 15 |

De cijfers van het sociaal verhuurkantoor Woonweb en van Kina worden normaliter jaarlijks doorgegeven. In vergelijking met 2020 blijft het aantal toewijzingen van SVK-woningen stabiel. De cijfers van KINA waren nog niet beschikbaar tijdens het samenstellen van dit rapport.

| | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| Sociaal verhuurkantoor: aantal toewijzingen | 23 | 24 |
| Sociaal verhuurkantoor: aantal woningen | 112 | 123 |
| KINA: aantal opgenomen personen | 11 | |
| KINA: aantal noodnachten | 146 | |

## KLUSJESDIENST

De klusjesdienst, erkend als lokale diensteneconomie, voert eenvoudige klusjes uit bij particulieren thuis. Daarnaast klussen de werkmannen in de woningen van het SVK (sociaal verhuurkantoor Woonweb) volgens de afspraken van de overeenkomst.

Door versoepelingen in de coronamaatregelen zijn het aantal aanvragen van zowel particulieren als het SVK ten opzichte van 2020 gestegen.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal aanvragen particulieren | 22 | 52 | 11 | 7 |
| Aantal aanvragen SVK (Sociaal verhuurkantoor) | 50 | 38 | 29 | 42 |

## SENSE MORTSEL VZW – DE PLATAAN EN DE POPULIER

Sinds juli 2015 baat Sense Mortsel vzw (een samenwerkingsverband tussen het OCMW Mortsel en Metsense) het buurtrestaurant De Plataan uit. De Plataan leverde dagelijks middagmaaltijden aan het dienstencentrum De Populier, conform de tarieven van het dienstencentrum. Na verbouwingswerken eind 2019 startte De Populier op 22 januari 2020 haar werking op als volwaardig buurtrestaurant met een service van avondmaaltijden tussen 17u en 19u.

Het aantal maaltijden in **De Plataan** is in de loop van 2021 gestegen maar is nog steeds niet op het niveau van voor het uitbreken van de coronacrisis. In het vierde kwartaal van 2019 werden er per dag gemiddeld 190 maaltijden verdeeld. Dat waren er eind 2021 146 – nog steeds 44 minder.

| DE PLATAAN | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal maaltijden | 7.914 | 8.436 | 10.738 | 11.103 |
| Aantal normaal tarief volwassenen | 45 | 55 | 85 | 77 |
| Aantal normaal tarief kinderen | 67 | 70 | 53 | 58 |
| Aantal normaal tarief 60+ | 4.305 | 4.581 | 6.343 | 6.616 |
| Aantal met pasje tarief volwassenen en 60+ | 3.367 | 3.518 | 4.103 | 4.184 |
| Aantal met pasje tarief kinderen | 130 | 212 | 152 | 167 |
| Aantal maaltijden OCMW Hove | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Aantal maaltijden pasje/totaal (excl. Hove) in % | 44% | 44% | 40% | 39% |
| Aantal openingsdagen (min zondag) | 76 | 74 | 78 | 76 |
| Gemiddeld aantal maaltijden per dag | 104 | 114 | 137 | 146 |

Sinds de opening eind januari 2020 stond de werking van **De Populier**, Resto & Huis voor de buurt, onder druk door de diverse coronamaatregelen. Sense en lokaal bestuur Mortsel besloten om vanaf 15 februari de deuren van De Populier te sluiten voor structurele verbeteringswerken. Toch blijft het aantal maaltijden in **De Populier** ook na de heropening laag met een gemiddelde van 31 op het einde van 2021. In 2022 zullen er bijkomende maatregelen genomen worden.

| DE POPULIER | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal maaltijden | 499 | 378 | 1.983 | 1.968 |
| Aantal normaal tarief volwassenen | 29 | 43 | 165 | 179 |
| Aantal normaal tarief kinderen | 1 | 5 | 13 | 8 |
| Aantal normaal tarief 60+ | 211 | 170 | 1.142 | 1.069 |
| Aantal met pasje tarief volwassenen en 60+ | 258 | 155 | 639 | 675 |
| Aantal met pasje tarief kinderen | 0 | 5 | 24 | 37 |
| Aantal maaltijden pasje/totaal in % | 52% | 42% | 33% | 36% |
| Aantal openingsdagen (min zondag) | 30 | 16 | 65 | 64 |
| Gemiddeld aantal maaltijden per dag | 11 | 8 | 31 | 31 |

## ZORA WERKT!

De ZORA regio bestaat uit acht gemeenten (Boechout, Borsbeek, Edegem, Hove, Lint, Kontich, Mortsel en Wommelgem) en telt 120.000 inwoners.

Eind 2017 werd de interlokale vereniging Wijk-werken ZORA opgericht met het lokaal bestuur Mortsel als organisator. Eind 2018 werd de intergemeentelijke dienst Activering & Arbeidsbegeleiding opgericht die instaat voor de arbeidsbegeleiding van kwetsbare OCMW-cliënten. Om de slag- en draagkracht te vergroten zijn de beide interlokale verenigingen, samen met de regierol lokale sociale economie, eind 2019 geïntegreerd tot één Interlokale vereniging ZORA Werkt!.

### Wijk-werken

Wijk-werken is sinds 2018 een nieuw activeringsinstrument in het traject van werkzoekenden en vervangt de vroegere PWA-dienst. Wijk-werkers kunnen voortaan maximum twaalf maanden ingeschakeld worden. Zij kunnen doorverwezen worden door de VDAB, het OCMW of door de dienst GTB (dienst voor de bemiddeling van mensen met een arbeidsbeperking of gezondheidsproblemen).

Het aantal gebruikers telde in 2021 gemiddeld 123 per kwartaal met de klassieke schommeling tussen de kwartalen. Zo is het aantal in de winterperiode (KW1) steeds laag aangezien er dan veel minder tuinwerk voorhanden is.

Het aantal unieke wijk-werkers bedroeg in 2020 151 personen tegenover 166 in 2020. We kregen in 2021 in totaal 71 werkzoekenden doorverwezen waarvan er 53 personen met activiteiten in wijk-werken opstartten. Ook wanneer wijk-werkers in een andere gemeente gedomicilieerd zijn maar effectief in een ZORA gemeente verblijven, kunnen zij voor ZORA prestaties verrichten. De prestaties van wijk-werkers uit de ZORA regio die prestaties uitvoeren in een andere regio worden ook toegevoegd aan ZORA.

De groep wijk-werkers voeren opdrachten uit die de VDAB altijd op voorhand moet goedkeuren zodat er geen verdringing van de reguliere arbeid is. In 2021 voerden ze zo voor in totaal 23.905 uren opdrachten uit. Het gaat dan over tuinwerk, poetswerk, ondersteuning bij huishoudelijke taken, enz.. Dit aantal is minder dan de 24.374 uren van coronajaar 2020. De uitstroom van wijk-wijkers is groter dan de instroom. De toeleiding loopt niet altijd makkelijk en mensen die in het oude PWA-stelsel werkten gaan ook stilaan op pensioen. Wijk-werkers doen meestal ook minder uren dan PWA-profielen.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal gebruikers | 91 | 154 | 130 | 109 |
| particulieren | 54 | 117 | 110 | 72 |
| lokale besturen | 8 | 7 | 5 | 8 |
| vzw's | 6 | 6 | 4 | 6 |
| scholen | 23 | 24 | 11 | 23 |
| anderen | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aantal doorverwijzingen | 23 | 20 | 16 | 12 |
| GTB team | 5 | 1 | 1 | 1 |
| OCMW | 2 | 6 | 4 | 1 |
| VDAB | 16 | 13 | 11 | 10 |
| Aantal opgestarte wijk-werkers | 11 | 16 | 16 | 10 |
| GTB team | 2 | 2 | 2 | 1 |
| OCMW | 1 | 3 | 5 | 0 |
| VDAB | 8 | 11 | 9 | 9 |
| Aantal wijk-werkers | 95 | 100 | 57 | 82 |
| Mortsel | 27 | 26 | 15 | 26 |
| Edegem | 12 | 15 | 11 | 11 |
| Boechout | 8 | 8 | 5 | 5 |
| Borsbeek | 9 | 8 | 5 | 8 |
| Kontich | 12 | 13 | 8 | 11 |
| Wommelgem | 12 | 13 | 6 | 10 |
| Hove | 7 | 8 | 4 | 7 |
| Lint | 6 | 7 | 3 | 4 |
| Andere gemeenten | 2 | 1 | 1 | 1 |
| Aantal gepresteerde wijk-werkuren | 6.471 | 7.109 | 4.686 | 5.639 |
| Mortsel | 1.867 | 1.803 | 1.199 | 1.814 |
| Edegem | 734 | 952 | 857 | 824 |
| Boechout | 311 | 378 | 420 | 254 |
| Borsbeek | 503 | 580 | 399 | 462 |
| Kontich | 1.080 | 1.159 | 819 | 789 |
| Wommelgem | 878 | 1.041 | 516 | 675 |
| Hove | 610 | 712 | 288 | 560 |
| Lint | 326 | 365 | 119 | 193 |
| Andere gemeenten | 162 | 119 | 69 | 68 |

Activering & Arbeidsbegeleiding

Binnen ZORA Werkt! bundelen we de expertise van de arbeidstrajectbegeleiders van acht gemeentebesturen.

Er bestaan verschillende acties arbeidsbegeleiding die zich situeren op verschillende niveaus van de participatieladder. We lichten de voornaamste toe en vatten de cijfers samen.

- Sociale activering: het doel van sociale activering is enerzijds om de sociale participatie te vergroten en anderzijds de eenzaamheid te bestrijden door deel te nemen aan sociaal nuttige activiteiten.
- Oriëntatietrajecten: via een empowerende, waarderende en aanklampende benadering bieden we een intensieve activeringsbegeleiding op maat aan en komen zo tot een versterkte werkzoekende met een realistisch en haalbaar jobdoelwit.
- Arbeidsmatige Activiteiten (AMA): deze mensen voeren begeleide activiteiten uit op een werkvloer om zo de aansluiting met een werkcontext (opnieuw) te maken. Zij zijn geen werknemers maar behouden hun leefloon. De OCMW's betalen een aanmoedigingspremie van twee euro per uur. In 2020 werden in totaal 95 personen via deze maatregel begeleid.
- Tijdelijke Werk Ervaring (TWE): deze trajecten zijn er op gericht om de deelnemers op de meest efficiënte en doelmatige manier toe te leiden naar het regulier economisch circuit. Het traject moet competentieversterkend werken. Het aantal trajecten TWE bedroeg in 2020 in totaal 123.
- Tewerkstelling art 60§7: dit is een actie die binnen TWE onder arbeidsbegeleiding valt. Deze maatregel omvat een arbeidsovereenkomst inclusief de opbouw van sociale zekerheidsrechten. Het aantal personen tewerkgesteld via deze maatregel bedroeg in 2020 in totaal 105.

Voor de ILV ZORA Werkt bedroeg het totaal aantal trajecten in 2021 359. Voor Mortsel gaat het over 146 trajecten. Sinds de invoering van TWE beëindigden op 1 januari 2022, 59 personen hun traject TWE. In de meting drie maanden na afloop van hun traject, waren 35 personen aan het werk en zaten twee personen in een beroepsopleiding. Dat is 63%. In 2020 bedroeg dit percentage 39,10%.

Andere detailcijfers kan je hieronder terugvinden.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal trajecten | 187 | 200 | 199 | 209 |
| Mortsel | 71 | 78 | 80 | 90 |
| Edegem | 18 | 17 | 17 | 21 |
| Boechout | 22 | 22 | 22 | 22 |
| Borsbeek | 22 | 28 | 23 | 17 |
| Kontich | 23 | 18 | 15 | 23 |
| Wommelgem | 16 | 18 | 19 | 14 |
| Hove | 8 | 9 | 12 | 11 |
| Lint | 6 | 10 | 12 | 11 |
| Aantal activeringsbegeleidingen | 86 | 100 | 106 | 107 |
| Mortsel | 30 | 32 | 40 | 50 |
| Edegem | 8 | 7 | 6 | 7 |
| Boechout | 17 | 18 | 16 | 13 |
| Borsbeek | 16 | 22 | 18 | 8 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Kontich | 4 | 3 | 3 | 9 |
| Wommelgem | 6 | 9 | 10 | 6 |
| Hove | 4 | 6 | 9 | 8 |
| Lint | 1 | 4 | 4 | 6 |
| Aantal tijdelijke werkervaring | 71 | 63 | 56 | 54 |
| Mortsel | 28 | 25 | 20 | 25 |
| Edegem | 10 | 11 | 10 | 9 |
| Boechout | 5 | 4 | 6 | 6 |
| Borsbeek | 6 | 6 | 5 | 4 |
| Kontich | 10 | 8 | 7 | 5 |
| Wommelgem | 7 | 6 | 7 | 5 |
| Hove | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lint | 4 | 3 | 2 | 0 |
| Aantal artikel 60 | 58 | 47 | 45 | 43 |
| Mortsel | 21 | 15 | 15 | 19 |
| Edegem | 8 | 9 | 9 | 8 |
| Boechout | 4 | 4 | 6 | 6 |
| Borsbeek | 6 | 4 | 4 | 3 |
| Kontich | 8 | 7 | 4 | 2 |
| Wommelgem | 7 | 6 | 5 | 4 |
| Hove | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lint | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Aantal AMA stage | 28 | 26 | 31 | 32 |
| Mortsel | 11 | 10 | 19 | 13 |
| Edegem | 5 | 3 | 1 | 4 |
| Boechout | 4 | 6 | 4 | 5 |
| Borsbeek | 2 | 1 | 2 | 4 |
| Kontich | 5 | 3 | 1 | 2 |
| Wommelgem | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hove | 0 | 1 | 1 | 3 |

186

153,32
VTE

AANTAL MEDEWERKERS

GEMIDDELDE LEEFTIJD
42 JAAR

# zorg

**erkende plaatsen centrum voor kortverblijf**

3

118
bewoners woonzorgcentrum

**aantal cliënten Gezinszorg**

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 110 | 99 | 88 | 87 |

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 196 | 167 | 172 | 150 |

**aantal cliënten Poetsdienst**

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 22 | 24 | 13 | 16 |

**aantal oproepen assistentiewoningen**

**BKO: aantal opvangmomenten**

| KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|
| 2.096 | 1.741 | 2.945 | 2.006 |

## MORTSEL, STAD DIE IN DE WATTEN LEGT

Elk gezin heeft vroeg of laat nood aan wat extra handen, ogen en zorg om comfortabel te kunnen leven. We helpen onze bewoners hun leven comfortabel te organiseren door hen te omringen met de best mogelijke zorgen. Om die nog toegankelijker te maken, brengen we een deel van deze diensten binnenkort onder op onze nieuwe, moderne campus. De cluster zorg wordt aangestuurd door de directeur zorg.



## ZORG

- **woonzorg**
  - woonzorgcentrum Meerminnehof
  - centrum voor kortverblijf
  - assistentiewoningen
- **buurtzorg**
  - gezinszorg
  - poetsdienst
  - mindermobielencentrale
  - CADO
- **kindzorg**
  - BKO
  - onthaalouders

## RUIMTE

## BELEVEN

## WELZIJN

## BEHEERSING EN ONTWIKKELING

## THEMALOKET ZORG EN WELZIJN

Bij het themaloket zorg en welzijn kunnen mensen terecht voor allerlei soorten zorgvragen met betrekking tot het woonzorgcentrum Meerminnehof, de assistentiewoningen of hulp in de thuiszorg, maar ook voor pensioenaanvragen, zorgbudgetten, aanvragen voor inkomensvervangende tegemoetkomingen, een inschrijving bij de mindermobielencentrale, enz. De zorgintake zet sterk in op vraagverduidelijking.

Het totaal aantal aanmeldingen is vreemd genoeg vergelijkbaar met vorig jaar. Toen telden we 344 aanmeldingen in het eerste kwartaal en 163 aanmeldingen in het tweede kwartaal. Vorig jaar verklaarden we deze dip in de cijfers van het tweede kwartaal door de lockdown maar dat is geen verklaringsgrond voor dit jaar. Hoewel zich in de maand juni een probleem voordeed met het correct registreren van de intakecijfers, was dat probleem niet dermate groot dat het de dip volledig kan verklaren. Ook de cijfers van de laatste twee kwartalen van 2021 zijn vergelijkbaar met die van 2020. De oorzaak is onduidelijk. We bekijken of deze tendens zich volgend jaar zal verderzetten.

Het merendeel van de aanmeldingen blijven algemene zorgvragen (369). Deze vragen komen van de burger zelf of van hun mantelzorger. Het zijn vragen naar de mogelijkheden aan hulpverlening om zo lang mogelijk thuis te wonen, en wat de opties zijn als zelfstandig wonen niet meer lukt. Bij deze vragen worden de noden en zorgen samen met betrokkenen in kaart gebracht om dan op zoek te gaan naar een gepaste dienstverlening. Ook zorgtrajecten vormen met een totaal van 100 een omvangrijke groep in het aantal aanmeldingen. Het gaat hier over inwoners die zich aanmelden voor poetshulp, gezinszorg, GAW, kortverblijf en WZC alsook over nieuwe gebruikers van de klusjesdienst. De overige aanmeldingen (376) betreffen dienstverlening aan de burger rond een specifieke vraag: bijvoorbeeld aanvragen voor een parkeerkaart, aanvragen zorgbudgetten, info over pensioen, aanvragen bij het FOD Sociale Zekerheid, tussenkomst personenalarm en mantelzorg, enz.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal aanmeldingen | 315 | 163 | 254 | 280 |
| Aantal zorgvragen | 110 | 42 | 84 | 133 |
| Aantal zorgtrajecten | 28 | 19 | 36 | 17 |
| Aantal pensioenvragen | 19 | 12 | 16 | 13 |
| Aantal registraties laatste wilsbeschikking | 40 | 18 | 20 | 29 |
| Andere aanmeldingsvragen | 118 | 72 | 98 | 88 |

## WOONZORG

Het woonzorgcentrum Meerminnehof is erkend voor 118 bedden waarvan sinds 1 januari 2020 77 woongelegenheden met een bijkomende erkenning (vroegere RVT). Vanaf 1 januari 2021 is dit aantal verhoogd naar 80. Deze zijn bijna continu bezet. In de drie erkende plaatsen kortverblijf is logischerwijs meer variatie. De zorgzwaarte bleef lange tijd stabiel op 80% maar is in het vierde kwartaal gestegen naar 84%.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| WZC: aantal bewoners | 118 | 118 | 118 | 118 |
| WZC: bezettingsgraad | 93% | 95% | 99% | 100% |
| WZC: zorgzwaarte bewoners | 80% | 80% | 80% | 84% |
| WZC: aantal opnames | 12 | 7 | 12 | 10 |
| Centrum voor kortverblijf: aantal erkende plaatsen | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Centrum voor kortverblijf: bezettingsgraad | 78% | 67% | 62% | 58% |

## GROEP ASSISTENTIEWONINGEN (GAW)

Het lokaal bestuur is erkend voor in totaal 79 assistentiewoningen: 43 GAW Meerminne en 36 GAW Ter Linden. Assistentiewoningen moeten crisiszorg verlenen: een onmiddellijke en aangepaste interventie. Hiervoor kan beroep gedaan worden op de woonzorgassistent en kunnen bewoners via een oproepsysteem het WZC Meerminnehof bereiken. Indien de zorgbehoefte te groot wordt, kan het zijn dat bewoners doorstromen naar het WZC Meerminnehof.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal flats | 79 | 79 | 79 | 79 |
| Aantal nieuwe bewoners | 3 | 2 | 3 | 1 |
| Aantal bewoners opgenomen in Meerminnehof | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Aantal oproepen | 22 | 24 | 13 | 16 |

## THUISZORG

Een verzorgende van de dienst gezinszorg biedt ondersteuning bij huishoudelijke taken, hygiëne en verzorging. Je kan ook op hem of haar rekenen voor sociale en morele steun. De dienst gezinszorg van Mortsel is erkend voor 33.001 uren en levert hulp aan gemiddeld 96 cliënten.

Poetshulp kan men ontvangen via twee systemen: via de erkende dienst aanvullende thuiszorg waar cliënten een opgelegd tarief volgens inkomen betalen en via de poetsdienst met dienstencheques. De professionele poetshulpen helpen op deze manier gemiddeld 171 cliënten bij het onderhoud van hun woning.

We merken dat zowel bij de gezinszorg als bij de poetsdienst het aantal cliënten en het aantal uren hulpverlening in het laatste semester vrij sterk gedaald is. Het aantal cliënten van de gezinszorg daalde van gemiddeld 105 in het eerste semester naar gemiddeld 88 in het tweede semester (-17%). Het aantal cliënten van de poetsdienst daalde van gemiddeld 182 in het eerste semester naar gemiddeld 161 in het tweede semester (-12%). Oorzaak is een grote hoeveelheid langdurig zieken in de tweede helft van 2021 waardoor er minder nieuwe cliënten opgestart konden worden. Deze situatie zou zich in 2022 moeten stabiliseren.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Gezinszorg: aantal cliënten | 110 | 99 | 88 | 87 |
| Gezinszorg: aantal uren hulpverlening | 8.231 | 7.739 | 5.839 | 5.868 |
| Gezinszorg: aantal uren hulpverlening in kader van COVID-19 | 65 | 75 | 7 | 32 |
| Poetsdienst: aantal cliënten | 196 | 167 | 172 | 150 |
| Poetsdienst met DCH | 96 | 88 | 94 | 79 |
| Poetsdienst Aanvullende Thuiszorg | 100 | 79 | 78 | 71 |
| Poetsdienst: aantal uren hulpverlening | 6.022 | 4.930 | 4.760 | 4.146 |
| Poetsdienst met DCH | 3.577 | 3.078 | 2.898 | 2.635 |
| Poetsdienst Aanvullende Thuiszorg | 2.445 | 1.852 | 1.862 | 1.511 |
| Poetsdienst DCH: aantal uren hulpverlening in kader van COVID-19 | 19 | 0 | 0 | 0 |
| Poetsdienst AT: aantal uren hulpverlening in kader van COVID-19 | 352 | 241 | 0 | 0 |

## KINDZORG

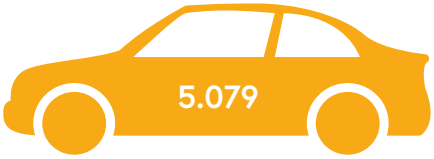
Kindzorg biedt elke werkdag kleinschalige kinderopvang aan in gezinsverband. Het gaat voornamelijk over dagopvang van kinderen tot ze naar de basisschool gaan. Er wordt een kindvriendelijk en veilig klimaat geschept dat de ontwikkeling van de kinderen bevordert en hen de beste kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooien. Er wordt hiervoor beroep gedaan op onthaalouders. De dienstverlening omvat verzorging en opvoedkundige begeleiding van de kinderen. Het lokaal bestuur beschikt na de sluiting van een locatie in 2019, momenteel over 8 locaties voor deze opvang van baby's en peuters. In totaal gaat het over 58 vergunde plaatsen.

Het lokaal bestuur voorziet daarnaast ook buitenschoolse kinderopvang in de Rode Kubus met 117 erkende plaatsen. Hier wordt zowel naschoolse opvang, opvang tijdens pedagogische studiedagen als opvang tijdens schoolvakanties georganiseerd. De werking van de buitenschoolse kinderopvang en het totaal aantal aanwezigheden stond in 2021 nog steeds sterk onder invloed van de coronamaatregelen die beperkingen oplegden aan de werking en de capaciteit. Tijdens het grootste deel van het jaar was er een bubbelwerking van kracht waarbij kinderen in kleinere groepjes opgedeeld werden met steeds een maximumcapaciteit per bubbel (bv. in het voorjaar van 2021 bestond een bubbel uit 10 kindjes, in de kerstvakantie was een maximum van 40 kinderen per bubbel toegestaan). De periode van +/- mei tot oktober leunde meer aan bij de pre-corona werking, de rest van het jaar waren er strengere restricties.

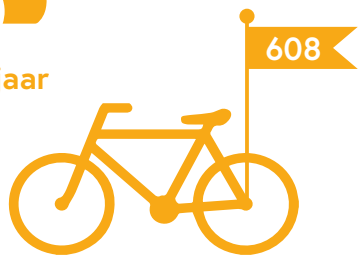
| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| BKO Kubus: totaal aantal aanwezigheden | 2.096 | 1.741 | 2.945 | 2.006 |
| Gezinsopvang: aantal verblijf/plaatsingsdagen | 2.326 | 2.154 | 1.678 | 2.003 |
| Gezinsopvang: bezettingsgraad | 92% | 85% | 69% | 82% |

AANTAL MEDEWERKERS

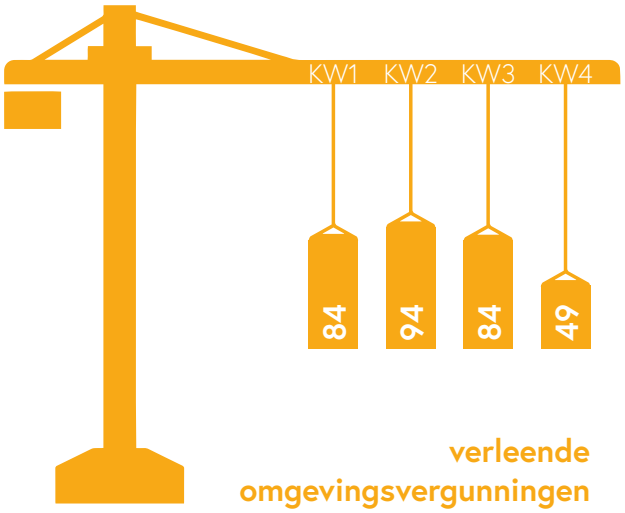
# ruimte




ritten cambio autodelen/jaar

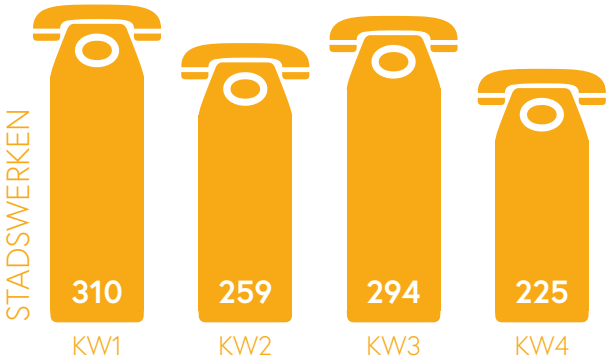


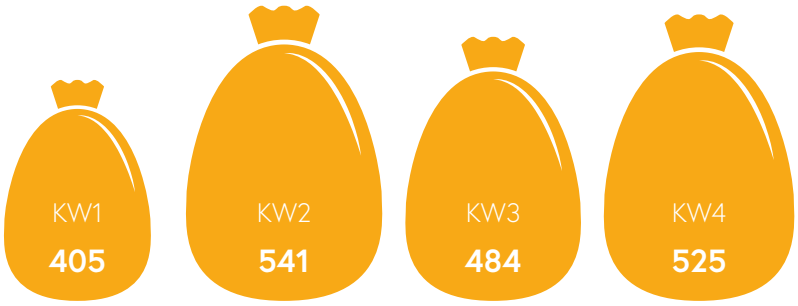

blue bike ontleningen/jaar




verleende omgevingsvergunningen

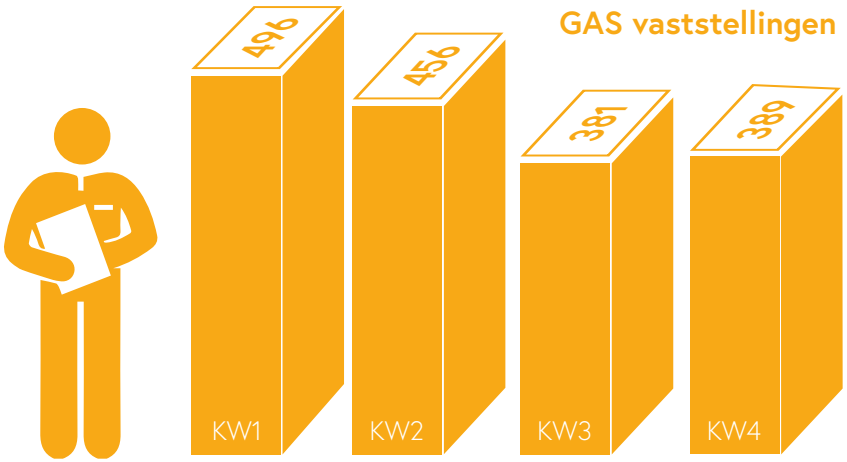
Aantal meldingen van burgers




meldingen rond netheid en afvalophaling

GAS vaststellingen



## MORTSEL, STAD DIE GEZIEN MAG WORDEN

De mooiste stad van Vlaanderen. Met een indrukwekkende hardware van straten en pleinen, bomen en parken, huizen en monumenten. Ze vormen de basis van alles. We zorgen ervoor dat investeringen in publieke ruimte ook tot betere infrastructuur leiden. We denken altijd twee stappen vooruit en kiezen onze projecten slim. En we zijn altijd bereikbaar voor bewoners die wat willen te weten komen over hun vergunningen of premies. De cluster ruimte wordt aangestuurd door de directeur ruimte.



# RUIMTE

- **stadprojecten**
  - publieke ruimte
  - patrimonium
  - technieken
- **leefomgeving en themaloket ruimte**
  - ruimtelijke ordening
  - mobiliteit
  - milieu
  - duurzaamheid
  - wonen
  - omgeving
- **stadswerken**
  - publieke ruimte
  - patrimonium
  - planning & logistiek
  - opleidingscel Fort op Stap

# BELEVEN

# WELZIJN

# ZORG

# BEHEERSING EN ONTWIKKELING

## LEEFOMGEVING – VERGUNNINGEN

Er werden in 2021 410 omgevingsvergunningen aangevraagd waarvan we er 311 verleenden. We zien hier een duidelijke stijging die eigenlijk al zichtbaar is sinds de invoering van de omgevingsvergunning. De coronacrisis heeft het aantal aanvragen een extra impuls gegeven doordat heel wat inwoners in hun woning zijn beginnen te investeren. In 2019 werden er 344 omgevingsvergunningen aangevraagd. In 2020 was dit 368 en dit jaar maar liefst 410: een stijging van 19% op twee jaar tijd. Deze tendens is niet uniek voor Mortsel maar zichtbaar in heel Vlaanderen.

Er werden 17 omgevingsvergunningen geweigerd en 15 beroepsprocedures opgestart. We behandelden zes adviesvragen in het kader van een omgevingsvergunning van de Provincie Antwerpen en de Vlaamse overheid.

Onder de doorlooptijd van vergunningen verstaan we het gemiddeld aantal dagen tussen de aflevering van een ontvankelijkheidsbewijs en de datum van de collegezitting waarin het dossier wordt beslist. Hieronder kan je de doorlooptijd terugvinden van drie verschillende vergunningsprocedures.



| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal meldingen omgevingsproject | 22 | 23 | 17 | 7 |
| Aantal aangevraagde omgevingsvergunningen | 102 | 138 | 83 | 87 |
| Aantal verleende omgevingsvergunningen | 84 | 94 | 84 | 49 |
| Aantal geweigerde omgevingsvergunningen | 6 | 3 | 3 | 5 |
| Adviesvragen omgevingsvergunning provincie en Vlaanderen | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Nieuwe beroepsprocedures | 4 | 5 | 1 | 5 |
| Lopende beroepsprocedures | 5 | 6 | 6 | 4 |
| Doorlooptijd omgevingsvergunning vereenvoudigde procedure | 34 | 36 | 32 | 37 |
| Doorlooptijd omgevingsvergunning gewone procedure | 76 | 62 | 74 | 64 |
| Doorlooptijd omgevingsvergunning bomen | 31 | 31 | 21 | 21 |

## LEEFOMGEVING – AFVAL

We vragen elk kwartaal op hoeveel ton Mortsels restafval en grof huisvuil verwerkt wordt bij ISVAG. Bij ISVAG worden enkel het restafval en het brandbaar grof huisvuil verwerkt. De ophaalcijfers hieronder bevatten dus geen recycleerbaar afval zoals oud papier, PMD, glas, GFT, … .

De productie van restafval neemt een welgekomen duik in het tweede kwartaal. Er werd toen maar liefst 40% (!) minder restafval aangeboden bij ISVAG. Dat kunnen we makkelijk verklaren door twee aan elkaar gerelateerde zaken: de invoering van de Nieuwe Blauwe Zak enerzijds, en de invoering van het diftar-systeem anderzijds. De daling is nog uitgesprokener geworden in het laatste semester met een gemiddelde van 409 ton. Dat is meer dan de helft minder dan voor de invoering van diftar en de uitbreiding van de pmd-fractie.

Sinds 2013 worden er uitgebreide statistieken bijgehouden rond sluikstortmeldingen, ingedeeld naar type afval en locatie. We doen dat om op een gerichtere manier preventieve actie te kunnen ondernemen. In 2021 kregen we 1.955 meldingen rond netheid en afvalophaling via het meldingssysteem binnen, dat is een duidelijke stijging ten opzichte van 2020 (1.503).

De meldingen van de buurtboeners (440) categoriseren we als positief: deze categorie geeft aan wanneer buurtboeners zelf het initiatief namen in hun buurt om (ondersteund door onze materialen) zwerfvuil op te ruimen. Het ophalen van het opgeruimde vuil gebeurt op afspraak door onze diensten.

Het grootste deel van de meldingen categoriseren we onder sluikstort. Het gaat over 1.114 meldingen. We zien vooral een piek in de maand mei met 150 meldingen. Dit is gerelateerd aan de invoering van het diftarsysteem. Bruine zakken die nog steeds aangeboden werden, zijn in die eerste maanden door onze diensten opgehaald en geregistreerd als sluikstort. Dit verklaart grotendeels de piek in mei. In juni stabiliseerde het aantal sluikstortmeldingen opnieuw.

Er liepen eveneens in totaal 63 meldingen binnen over achtergelaten (wrak)fietsen wat een heel stuk lager ligt dan de 220 meldingen van dezelfde periode in 2020. We zien dat de lokale politiezone dit significant minder vaak aan ons doorgeeft (-74%). Dit kan te maken hebben met verschuivingen in personeel en daarmee samenhangende prioritering. We sturen de meldingen van wrakfietsen door naar onze externe partner Opnieuw en Co die de fietsen voor ons verwijdert.

Een vierde grote categorie betreft meldingen aangaande zwerfvuil (102). Onder zwerfvuil verstaan we onder andere loswaaiend vuil, achtergelaten blikjes en peuken. Dit aantal is vergelijkbaar met dat van 2020 (94).

Voor het overige kregen we nog 61 meldingen over niet opgehaald afval. Dit zijn burgers die ons melden dat de afvalophaaldiensten hun afvalemmer of -zak niet meegenomen hebben. Het aantal meldingen binnen deze categorie is kleiner dan vroeger omdat inwoners op onze website rechtstreeks naar de meldingskaart van Igean worden doorverwezen.

We kregen 20 meldingen van een overgelopen vuilnisbak, vier aangaande ongedierte en één betreffende hondenpoep. Niemand meldde een kadaver van een dier op het openbaar domein. Tot slot kregen 150 meldingen geen categorie toegekend.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Productie restafval | 842 | 504 | 414 | 405 |
| Productie grof huisvuil | 78 | 125 | 117 | 138 |
| Meldingen rond netheid en afvalophaling | 405 | 541 | 484 | 525 |
| sluikstort | 142 | 287 | 285 | 400 |
| buurtboener | 107 | 154 | 105 | 74 |
| niet opgehaald afval | 19 | 24 | 10 | 8 |
| overgelopen vuilnisbak | 6 | 5 | 5 | 4 |
| (wrak)fiets | 39 | 15 | 7 | 2 |
| zwerfvuil | 27 | 24 | 32 | 19 |
| geen categorie | 63 | 32 | 37 | 18 |
| dood dier | 0 | 0 | 0 | 0 |
| hondenpoep | 0 | 0 | 1 | 0 |
| ongedierte | 2 | 0 | 2 | 0 |

## LEEFOMGEVING – MILIEU EN DUURZAAMHEID

Lokaal bestuur Mortsel paste vanaf 2020 het subsidiereglement rationeel energieverbruik aan: de voorwaarden, de soorten premies en de bedragen werden gewijzigd. De subsidies voor dakisolatie zijn weggevallen in de loop van 2020 omdat dit voortaan verplicht is. Het totaal van 86 bestaat vooral uit premies voor muurisolatie.

Lokaal bestuur geeft ook een aantal premies in het kader van duurzaam omgaan met water, zoals voor de aanleg van een regenwaterput, de aanleg van een groendak of de aanleg van een volledig gescheiden riolering bij bestaande woningen. Het totaal aantal aanvragen is gestegen in vergelijking met 2020. We zien vooral dat de premie voor de aanleg voor een regenwaterput populair was.

| | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| Aantal subsidies rationeel energieverbruik | 121 | 86 |
| dakisolatie | 83 | |
| zonneboiler | 21 | 0 |
| muurisolatie | | 58 |
| vloerisolatie | | 26 |
| warmtepomp | | 2 |
| Aantal subsidies duurzaam omgaan met water | 15 | 31 |
| regenwaterput | 7 | 19 |
| groendak | 0 | 2 |
| gescheiden riolering | 8 | 10 |

## LEEFOMGEVING – MOBILITEIT

Ook de cijfers met betrekking tot duurzame mobiliteit houden we jaarlijks bij en vergelijken we met voorgaande jaren. Het aantal laadpunten voor elektrische voertuigen is in 2021 verdubbeld. De komende jaren moet dit aantal nog sterk toenemen om de verdere elektrificatie van het wagenpark te kunnen opvangen. We stellen in vergelijking met 2020 opnieuw een lichte stijging vast van het aantal Cambioklanten. Het aantal Blue Bike ontleningen is dan weer sterk gestegen na een dip in 2020.

| | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| Aantal laadpunten elektrische voertuigen | 12 | 24 |
| Aantal cambioritten | 3.150 | 5.079 |
| Aantal cambioklanten | 261 | 270 |
| Aantal cambiowagens | 15 | 15 |
| Aantal cambiolocaties | 6 | 6 |
| Aantal bluebikeontleningen | 444 | 608 |

## STADSWERKEN

Sinds 2017 komen alle meldingen rond publieke ruimte rechtstreeks terecht in het 3P-meldingenbeheersysteem. Binnenlopende meldingen worden vervolgens gefilterd door de cel Stadsprojecten van de cluster Ruimte en al dan niet goedgekeurd voor verdere planning en uitvoering. Alle personeelsleden van lokaal bestuur hebben toegang tot een webportaal waar ze ook meldingen en werkaanvragen rond het patrimonium kunnen doorgeven. De werkprocessen rond de ophaling van zwerfvuil en afval in het straatbeeld worden binnen hetzelfde programma behandeld. Hierover werd gerapporteerd bij het hoofdstuk 'leefomgeving'.

In 2021 werden er in het systeem in totaal 4.625 werkopdrachten ingeput. Dit is minder dan in 2020, nl. 4.939 en heel wat minder dan in 2019, nl. 6.218. We wijten dit aan de verminderde hoeveelheid werkopdrachten die doorgegeven wordt door de medewerkers van het lokaal bestuur zelf. Het aantal meldingen van burgers (1.088) blijft namelijk vergelijkbaar met dezelfde periodes in 2019 (1.100) en 2020 (1.052).

Meldingen van burgers worden door het stadsonthaal of rechtstreeks door de burger via www.mortsel.be/meldingen in het systeem gezet. Het werkelijke aandeel van burgermeldingen is allicht groter aangezien burgers regelmatig mondeling of telefonisch zaken doorgeven die dan door het personeel onder eigen naam in het systeem gezet worden.

Voor wat het percentage behandelde en vastgelopen burgermeldingen betreft zien we een kentering in het midden van het jaar. In het eerste semester zagen we net als in 2020 een hoog percentage vastgelopen burgermeldingen, nl. 30%. Dit is in het tweede semester gedaald naar 7%. Na de slechte cijfers in het eerste semester bekeken we hoe we een betere doorstroming van burgermeldingen konden realiseren. Dit resulteerde in een bijsturing van het proces. We blijven deze kengetallen monitoren zodat dit proces vlot blijft lopen. Tijdige communicatie rond de status van een melding is immers essentieel voor een goede klantervaring en –waardering.

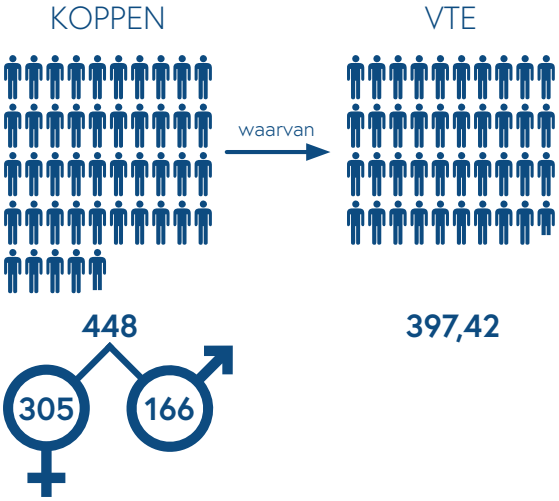


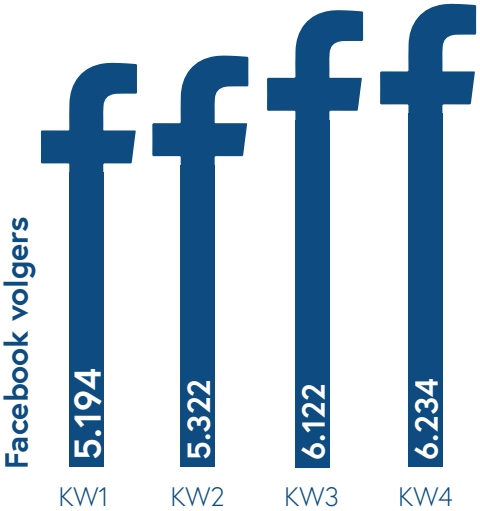
| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal werkopdrachten | 1311 | 1083 | 1020 | 1211 |
| Aantal meldingen van burgers | 310 | 259 | 294 | 225 |
| Percentage behandelde burgermeldingen | 64% | 61% | 94% | 87% |
| uitgevoerd | 82 | 55 | 121 | 57 |
| nog niet behandeld | 73 | 57 | 3 | 8 |
| afgekeurd | 116 | 102 | 155 | 121 |
| goedgekeurd | 15 | 24 | 11 | 11 |
| ingepland | 24 | 21 | 4 | 10 |
| Percentage vastgelopen burgermeldingen | 28% | 31% | 5% | 8% |

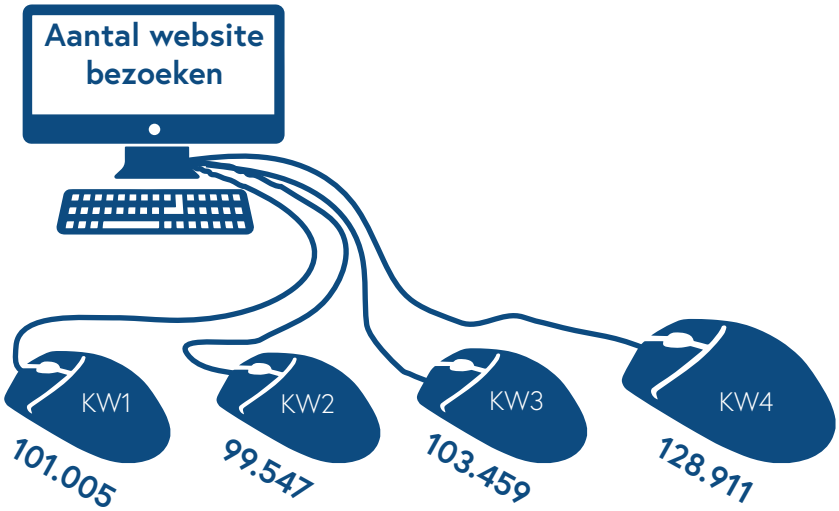
AANTAL MEDEWERKERS

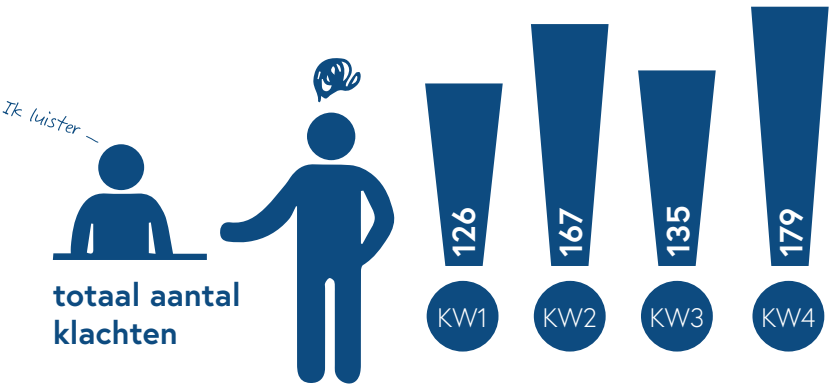
# beheersing en ontwikkeling

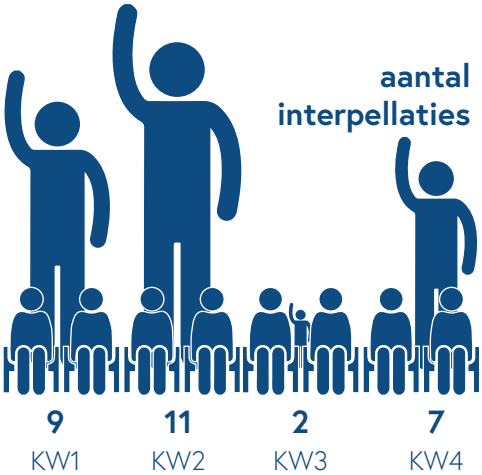
**totaal aantal medewerkers**



## MORTSEL, STAD OP ROLLETJES

Grote dromen en grote ambities zijn waardeloos als ze niet waar gemaakt worden. En dat kunnen onze eerstelijnsmedewerkers onmogelijk alleen. Daarvoor rekenen ze op collega's achter de schermen: HRM, ICT, financiën, aankoopdienst, communicatie, … stuk voor stuk onzichtbare maar onmisbare componenten van onze stad. De brede inzichten van die groep medewerkers en hun vaardigheden in projectmanagement, laat ook toe dat van hieruit snel projecten op de rails kunnen gezet worden, waarbij specialisten uit de clusters betrokken worden. Beleidsondersteuning, communicatie en HRM worden aangestuurd door de algemeen directeur en het kenniscentrum door de financieel directeur. De cel beleidsrapportage wordt door beiden aangestuurd.



## BEHEERSING EN ONTWIKKELING

- **HRM**
- **communicatie**
- **beleidsondersteuning**
  - projectwerking
  - beleidsrapportage
  - beleidsvoorbereiding
- **kenniscentrum**
  - financiën
  - centrale aankoopdienst, contracten & verzekeringen
  - ICT

RUIMTE

BELEVEN

WELZIJN

ZORG

## HR

Ongeveer 60% van de totale werkingsmiddelen van het lokaal bestuur zijn gereserveerd voor het uitbetalen van de lonen van het personeel. Het is daarom belangrijk om de personeelscijfers nauwgezet op te volgen en bij te houden.

Onderstaande tabellen geven het totaal aantal koppen en het aantal voltijds equivalenten (VTE) volgens contract weer, alsook een onderverdeling per cluster. Aangezien de verschillende clusters een samenvoeging zijn van eerdere stads- en OCMW-diensten wordt er voor de rapportering geen onderscheid meer gemaakt tussen deze twee entiteiten. Bij de opstelling van de budgetten wordt uiteraard wel rekening gehouden met de opsplitsing. Ook de personeelsleden die budgettair ressorteren onder het AGB maar behoren tot de cluster Beleven zitten vervat in onderstaande cijfers.

Het totaal aantal VTE werkzaam in het lokaal bestuur Mortsel bedroeg op het einde van 2021 afgerond 397, goed voor 448 medewerkers (excl. sociale tewerkstelling artikel 60). Dit is afgerond hetzelfde aantal VTE als eind 2020.

- De grootste cluster van het lokaal bestuur is de cluster Zorg (incl. kindzorg) met 186 medewerkers. Vooral in de woonzorg (112) en de thuiszorg (47) zijn veel collega's actief.
- De tweede grootste cluster is de cluster Ruimte met 109 medewerkers. 71 daarvan werken bij Stadswerken met ondersteuning door 10 medewerkers van FOS.
- De cluster Beleven sluit aan met 62 medewerkers waarvan 41 bij de cel vrije tijd.
- Deze wordt gevolgd door de cluster Welzijn met 47 medewerkers, met een eerder gelijkmatige verdeling van medewerkers over de verschillende diensten op de kleine dienst schuldbemiddeling na. De sociale tewerkstellingen artikel 60, tewerkgesteld binnen het eigen bestuur of via het lokaal bestuur Mortsel op andere werkplekken zoals De Plataan, Opnieuw en Co, enz. staan apart vermeld.
- De ondersteunende diensten tot slot, vervat in de cluster Beheersing en ontwikkeling, tellen 47 medewerkers waarvan 18 in het kenniscentrum (ICT, financiën, centrale aankoopdienst).

De verhouding statutaire - contractuele medewerkers is 24% - 76%.

Er stroomden in totaal 94 medewerkers uit waarvan 37 medewerkers ontslag namen. Andere medewerkers werden ontslagen, gingen op pensioen of hun contract liep ten einde.

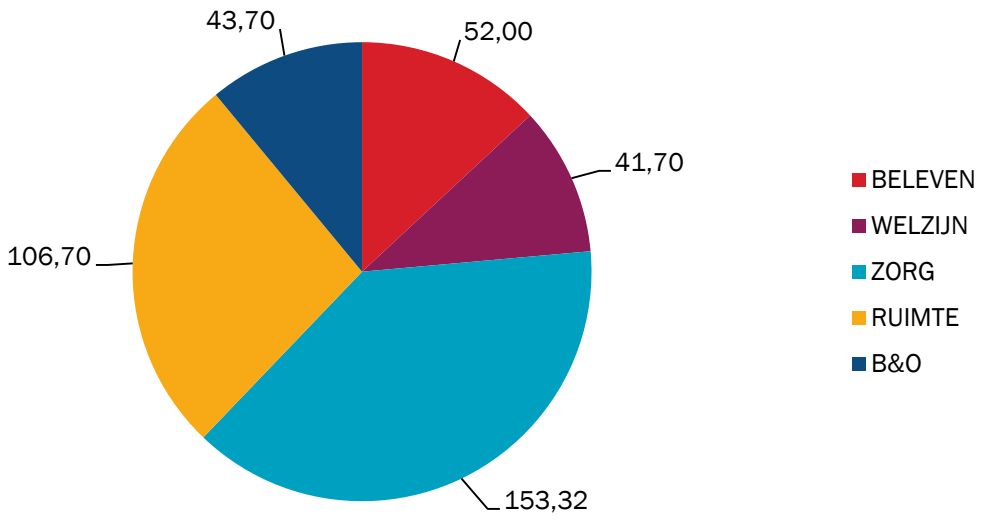
De gemiddelde leeftijd van alle personeelsleden is 45 jaar, gaande van 41 jaar in de cluster Welzijn tot 49 jaar in de cluster Beleven. We stellen zo een lichte verjonging in lokaal bestuur Mortsel vast.

Er deden zich in 2021 14 arbeidsongevallen voor. Een arbeidsongeval is een ongeval op het werk of onderweg van en naar het werk. De voorwaarden om te spreken van een arbeidsongeval zijn de volgende:

1. het moet gaan om een plotse gebeurtenis;
2. de plotse gebeurtenis moet zijn veroorzaakt door een externe klacht;
3. er moet een lichamelijk of mentaal letsel zijn;
4. de schade moet zich voordoen bij het uitvoeren van het ambt of een arbeidsovereenkomst.

| | EERSTE SEMESTER | TWEEDE SEMESTER |
|---|---|---|
| Aantal medewerkers (koppen) | 445 | 448 |
| aantal medewerkers statutairen | 115 | 106 |
| aantal medewerkers contractuelen | 330 | 342 |
| Aantal VTE | 390,02 | 397,42 |
| Aantal medewerkers art 60 | 22 | 20 |
| Gemiddelde leeftijd | 45 | 44 |
| Aantal instroom | 36 | 38 |
| contract onbepaalde duur | 22 | 23 |
| contract bepaalde duur (vervanging, ..) | 5 | 12 |
| sociale tewerkstelling art 60 | 9 | 3 |
| Aantal uitstroom | 55 | 39 |
| ontslag genomen | 18 | 19 |
| ontslag gekregen | 11 | 9 |
| pensioen | 18 | 5 |
| einde contract bepaalde duur | 8 | 6 |
| Arbeidsongevallen | 19 | 14 |

**AANTAL VTE PER CLUSTER**



BELEVEN

| | AANTAL MEDEWERKERS | AANTAL VTE | AANTAL STATUTAIREN | AANTAL CONTRACTUELEN |
|---|---|---|---|---|
| **TOTAAL** | **62** | **52,00** | **23** | **39** |
| Beleven | 1 | 1,00 | 1 | 0 |
| Stadsonthaal | 16 | 13,30 | 11 | 5 |
| Cel vrije tijd | 41 | 34,40 | 9 | 32 |
| Verenigingen, vw, inspraak | 2 | 1,80 | 0 | 2 |
| Onderwijs | 2 | 1,5 | 2 | 0 |

WELZIJN

| | AANTAL MEDEWERKERS | AANTAL VTE | AANTAL STATUTAIREN | AANTAL CONTRACTUELEN |
|---|---|---|---|---|
| **TOTAAL** | **47** | **41,70** | **6** | **41** |
| Welzijn | 5 | 4,00 | 2 | 3 |
| Welzijnsregie en themaloket | 12 | 10,00 | 3 | 9 |
| Algemeen maatschappelijk werk | 14 | 14,00 | 0 | 14 |
| Schuldbemiddeling | 4 | 3,60 | 1 | 3 |
| ZORA WERKT! | 12 | 10,10 | 0 | 12 |
| | | | | |
| **TOTAAL ART 60** | **20** | **17,8** | **0** | **20** |
| sociale tewerkstelling art 60 binnen LB Mortsel | 7 | 6,80 | 0 | 7 |
| sociale tewerkstelling art 60 buiten LB Mortsel | 13 | 11,00 | 0 | 13 |

ZORG

| | AANTAL MEDEWERKERS | AANTAL VTE | AANTAL STATUTAIREN | AANTAL CONTRACTUELEN |
|---|---|---|---|---|
| **TOTAAL** | **186** | **153,32** | **27** | **159** |
| Zorg | 17 | 15,4 | 7 | 10 |
| Woonzorg | 112 | 95,70 | 15 | 97 |
| Thuiszorg | 47 | 36,40 | 5 | 42 |
| Kindzorg | 10 | 5,82 | 0 | 10 |

RUIMTE

| | AANTAL MEDEWERKERS | AANTAL VTE | AANTAL STATUTAIREN | AANTAL CONTRACTUELEN |
|---|---|---|---|---|
| **TOTAAL** | **109** | **106,70** | **33** | **76** |
| Ruimte | 6 | 5,10 | 4 | 2 |
| Stadsprojecten | 8 | 8,00 | 1 | 7 |
| Leefomgeving | 14 | 12,80 | 3 | 11 |
| Stadswerken | 71 | 70,80 | 25 | 46 |
| FOS | 10 | 10,00 | 0 | 10 |

B&O

| | AANTAL MEDEWERKERS | AANTAL VTE | AANTAL STATUTAIREN | AANTAL CONTRACTUELEN |
|---|---|---|---|---|
| **TOTAAL** | **47** | **43,70** | **17** | **30** |
| B&O | 3 | 2,20 | 2 | 1 |
| Kenniscentrum | 18 | 17,10 | 7 | 11 |
| Beleidsondersteuning | 15 | 13,60 | 5 | 10 |
| Communicatie | 5 | 4,80 | 1 | 4 |
| HR | 6 | 6,00 | 2 | 4 |

## COMMUNICATIE

De cel communicatie organiseerde in 2021 opnieuw vijf bewonersvergaderingen. Er zijn maar liefst 157 bewonersbrieven verstuurd dit jaar. Dat waren er in 2019 nog maar 84. Enkel in coronajaar 2020 werden er nog meer gestuurd met een absoluut record van 180 brieven.

Het aantal websitebezoeken is gestegen ten opzichte van 2020. In het laatste kwartaal van 2020 bezochten nog 105.000 mensen onze site. Eind 2021 noteerden we 128.911 surfsessies. Het aantal facebookvolgers en instagramvolgers is verder toegenomen. Het gemiddelde bereik van onze berichten op deze sociale mediakanalen ging wel naar beneden.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal bewonersvergaderingen | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Aantal bewonersbrieven | 68 | 42 | 16 | 31 |
| Aantal websitebezoeken (surfsessies) | 101.005 | 99.547 | 103.459 | 128.911 |
| Facebookbereik (gemiddeld per post) | 4.748 | 4.645 | 2.633 | 2.830 |
| Aantal Facebookvolgers | 5.194 | 5.322 | 6.122 | 6.234 |
| Instagrambereik (gemiddeld per post) | 833 | 795 | 783 | 885 |
| Aantal Instagramvolgers | 1.836 | 1.917 | 2.076 | 2.179 |

## BELEIDSVOORBEREIDING

De cel beleidsvoorbereiding zorgt o.a. voor de coördinatie van de beleidsorganen gemeenteraad, raad voor maatschappelijk welzijn, college van burgemeester en schepenen, vast bureau, besluiten burgemeester en besluiten algemeen directeur. Zij toetsen de besluiten aan de juiste vormgeving en wetgeving, bereiden de agenda's voor en verwerken al deze besluiten tot notulen.

Raadsleden kunnen uiterlijk vijf dagen voor de vergadering van de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn een toegelicht voorstel van beslissing aan de agenda toevoegen. Een voorstel van beslissing is een initiatief om in een materie die tot de bevoegdheid van de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn behoort, tot een besluit van de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn te komen. In 2021 werden er 29 interpellaties ingediend. Dat is vergelijkbaar met 2020 toen we er 33 telden.

Een informatieve vraag is een mondelinge vraag van een raadslid die gesteld wordt tijdens een gezamenlijke raadscommissie. Deze mondelinge vragen worden ingediend via het initiatiefrecht "informatieve vraag" in het notulenbeheersysteem en betreffen actuele stedelijke aangelegenheden die niet op de agenda van de gemeenteraad staan. Het zijn ad hoc vragen waar een kort of snel antwoord op gegeven kan worden. In 2021 zijn er 27 informatieve vragen ingediend. In 2020 waren dat er nog 37.

Raadsleden kunnen ook schriftelijke vragen indienen die binnen de maand na ontvangst schriftelijk beantwoord worden. Dat waren er 17 in 2021 tegenover 30 in 2020. Zij hebben tevens het recht van inzage in alle dossiers, stukken en akten die het bestuur van stad Mortsel en haar autonome gemeentebedrijf en het bestuur van OCMW Mortsel betreffen. Raadsleden stellen een vraag tot inzage steeds schriftelijk aan het bestuur. In 2021 gebeurde dit in totaal zeven keer, tegenover 17 keer in 2020.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal interpellaties | 9 | 11 | 2 | 7 |
| Aantal informatieve vragen | 12 | 10 | 0 | 5 |
| Aantal schriftelijke vragen | 5 | 6 | 1 | 5 |
| Aantal vragen om inzage | 3 | 0 | 3 | 1 |

## KLACHTENBEHANDELING

De klachtenverantwoordelijke ontving in 2021 in totaal 607 klachten. Dat is opnieuw een verhoging ten opzichte van 2020 (549). 72% van de klachten werd ontvankelijk verklaard. De meeste klachten werden geuit m.b.t. de cluster Ruimte (332), waarvan 206 voor Leefomgeving, 43 voor Stadsprojecten en 83 voor Stadswerken. Het totaal aantal klachten voor de cluster B&O telde 29, voor de cluster Beleven 63, voor de cluster Welzijn 4 en voor de cluster Zorg 11.

Het hoge aantal in het tweede kwartaal heeft te maken met de invoering van diftar op 1 mei. In het vierde kwartaal genereerden vooral volgende projecten veel klachten:

- het proefproject Amedeus Stockmanslei in combinatie met de busomleiding via de Ter Varentstraat;
- het proefproject Mortsel-dorp;
- de staat van het wegdek na de werken van Elia in de Drabstraat en omgeving.

Voor meer details verwijzen we graag naar het jaarrapport van de klachten.

| | KW1 | KW2 | KW3 | KW4 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal klachten | 126 | 167 | 135 | 179 |
| Totaal ontvankelijke klachten | 99 | 125 | 93 | 122 |
| Totaal onontvankelijke klachten | 27 | 42 | 42 | 57 |
| Aantal klachten B&O | 4 | 14 | 5 | 6 |
| Communicatie | 2 | 1 | 2 | 2 |
| Kenniscentrum | 1 | 3 | 3 | 3 |
| Beleidsondersteuning | 1 | 10 | 0 | 1 |
| Aantal klachten Beleven | 10 | 15 | 14 | 24 |
| Stadsonthaal | 1 | 1 | 6 | 3 |
| Vrije tijd | 2 | 9 | 6 | 11 |
| Onderwijs | 2 | 3 | 0 | 5 |
| Verenigingen en Vrijwilligers | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Zwembad | 5 | 1 | 1 | 2 |
| Aantal klachten Ruimte | 83 | 94 | 64 | 91 |
| Leefomgeving | 47 | 61 | 32 | 66 |
| Stadsprojecten | 16 | 9 | 10 | 8 |
| Stadswerken | 20 | 24 | 22 | 17 |
| Aantal klachten Welzijn | 1 | 0 | 2 | 1 |
| Welzijnsregie | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Algemeen Maatschappelijk Welzijn | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Schuldbemiddeling | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ZORA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Klusjesdienst | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aantal klachten Zorg | 1 | 2 | 8 | 0 |
| Woonzorg | 1 | 2 | 6 | 0 |
| Thuiszorg | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kindzorg | 0 | 0 | 1 | 0 |

## VEILIGHEID EN PREVENTIE

Onderstaande tabel bestaat uit een samenvatting van de politiecijfers die ons per semester aangeleverd worden door lokale politiezone Minos.

Sinds 2004 schommelen het aantal **inbraken of inbraakpogingen** tussen de 130 en 250. In 2019 klokten we af op 252 inbraken. In 2020 waren het er slechts 129. Deze scherpe daling heeft met grote zekerheid te maken met de unieke situatie in coronajaar 2020. Mensen waren meer thuis waardoor inbrekers minder opportuniteiten hadden om in te breken. In 2021 zagen we opnieuw een toename van het aantal inbraken richting 153 maar dit is nog steeds minder dan in 2019. Wanneer we inzoomen op de kwartaalverdeling van het aantal inbraken en inbraakpogingen merken op dat het laatste kwartaal het inbraakgevoeligst is. Opvallend is de sterke stijging doorheen het jaar. Deze verdeling wijkt af van het voorgaande jaar waar we een sterke piek in het eerste kwartaal zagen.

Het aantal **fietsdiefstallen** daalt jaar na jaar. In 2020 werden er 'maar' 112 aangiftes gedaan. In 2021 'slechts' 110. In de kwartaalverdeling zien we dat het aantal feiten wel weer opnieuw toenam tegen het jaareinde.

In tegenstelling tot andere fenomenen is het aantal vaststellingen rond **drugs** niet gedaald tijdens de pandemiejaren. Integendeel: we zagen opnieuw een bijzonder scherpe stijging van het aantal feiten – zowel in 2020 als in 2021. In 2019 werden er nog 85 feiten geregistreerd. In 2020 ging het over maar liefst 111 feiten en in 2021 al over 140.

Het aantal **verkeersongevallen** met stoffelijke schade is gestegen. Hier ebt het coronaeffect weg aangezien we ons weer vaker in het verkeer wagen. Het aantal GAS-vaststellingen is eveneens gestegen ten opzichte van 2020. Opnieuw een logisch gevolg van het verder normaliseren van het openbare leven.

Tot slot vermelden we het totaal aantal **interventies**. In 2021 zijn er 6.224 interventies door politiezone Minos uitgevoerd in Mortsel. Dat is een stijging van 4,7% ten opzichte van 2021.

| | SEM 1 | SEM 2 | TOTAAL |
|---|---|---|---|
| Aantal inbraak(pogingen) in woning | 36 | 117 | 153 |
| Aantal aangiftes fietsdiefstal | 35 | 75 | 110 |
| Aantal gezinnen intrafamiliaal geweld | 41 | 70 | |
| Aantal vaststellingen wederrechtelijk bezit van verdovende middelen | 91 | 34 | 125 |
| Aantal vaststellingen verkopen of te koop aanbieden van verdovende middelen | 9 | 3 | 12 |
| Aantal vaststellingen teelt van verdovende middelen | 1 | 1 | 2 |
| Aantal andere drugsgerelateerde feiten | 1 | 0 | 1 |
| Aantal verkeersongevallen met enkel stoffelijke schade | 125 | 137 | 262 |
| Aantal verkeersongevallen met lichamelijk letsel | 33 | 36 | 69 |
| Aantal verkeersongevallen met doden | 0 | 0 | 0 |
| Aantal interventies | 3.233 | 2.991 | 6.224 |
| Totaal aantal GAS-vaststellingen | 952 | 770 | 1.722 |

Mortsel

Lokaal bestuur Mortsel - Stadsplein 1 - 2640 Mortsel
03 444 17 17 - onthaal@mortsel.be - www.mortsel.be