



RAPPORT DAGELIJKSE WERKING



LOKAAL BESTUUR MORTSEL

KWARTAAL 1&2 - 2020

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	3
Cluster Beleven	5
Factsheet Beleven.....	5
Stadsomhaal.....	7
Cel vrije tijd	8
Bibliotheek.....	10
Zwembad Den Bessem	10
Zaalverhuur.....	11
Onderwijs	12
Vrijwilligers	13
Cluster Welzijn.....	15
Factsheet Welzijn	15
Welzijnsregie.....	17
Algemeen maatschappelijk welzijn.....	17
Schuldbemiddeling.....	18
Huisvesting	18
Klusjesdienst	19
Sense Morsel vzw – De Plataan en De Populier.....	20
ZORA WERKT!	21
Cluster Zorg	25
Factsheet Zorg.....	25
Zorgintake.....	27
Woonzorg	27
Groep Assistentiewoningen (GAW)	28
Thuiszorg.....	29
Kindzorg.....	29
Cluster Ruimte.....	31
Factsheet Ruimte	31
Leefomgeving – vergunningen	33
Leefomgeving – afval.....	33
Leefomgeving – milieu en duurzaamheid.....	35
Stadswerken.....	36
Veiligheid en preventie.....	37
Cluster Beheersing en Ontwikkeling	39
Factsheet B&O.....	39
HRM	41
Communicatie.....	45
Klachtenbehandeling	46



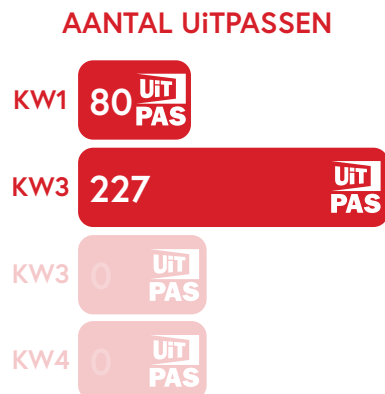
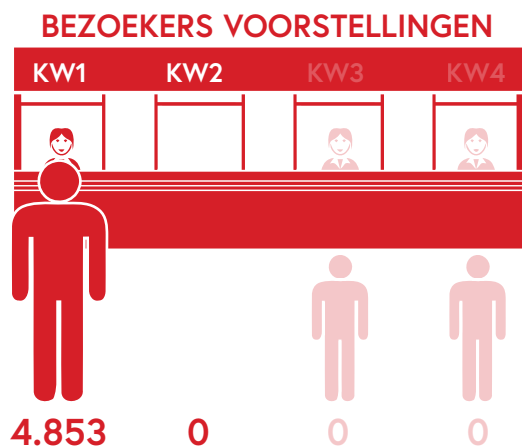
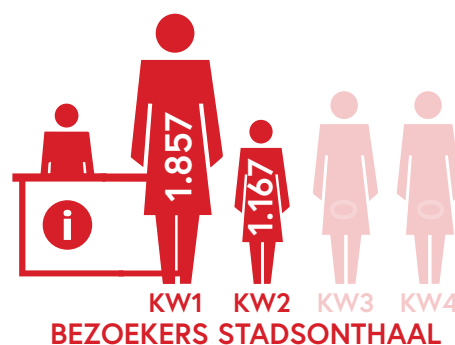
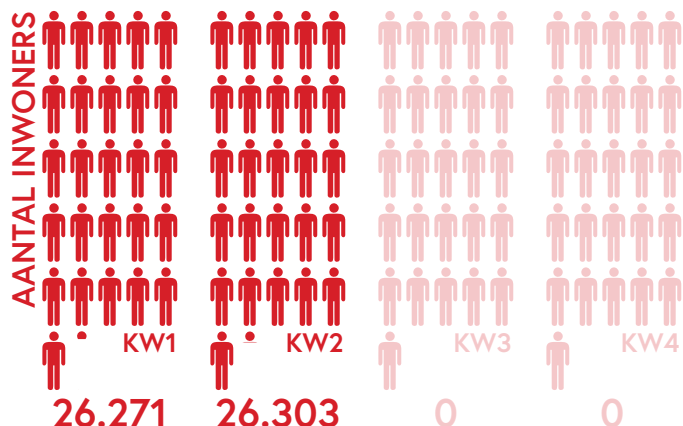
63

53,40
VTE

GEMIDDELDE LEEFTIJD
50 JAAR

AANTAL MEDEWERKERS

BELEVEN



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 ons bedoeld zijn, en worden correct geïnformeerd of doorverwezen via mail, telefoon of aan de balie(s).

Omwille van corona sloot het stadsonthaal van 13 maart tot 13 mei 2020. We organiseerden in die periode op de Meerminnecampus een permanent fysiek en telefonisch informatiepunt en werkten steeds op afspraak. We merken logischerwijs een daling in een aantal cijfers, in het bijzonder voor het tweede kwartaal. Achterliggende details van deze cijfers tonen vooral een heel laag aantal afspraken in de maand april. Vanaf mei en zeker juni gaan de aantallen opnieuw in stijgende lijn.

In vergelijking met 2019 blijft niettemin een daling merkbaar in het aantal bezoekers. Gelet op de verregaande digitalisering binnen burgerzaken kunnen burgers immers voortaan veel zaken afhandelen via het thuisloket zonder dat ze daarvoor fysiek moeten langskomen.

Het aantal gemaakte afspraken via internet daarentegen blijft beduidend hoger liggen in vergelijking met 2019. Het betreft hier enkel het aantal effectief via internet gemaakte afspraken; de afspraken die inwoners telefonisch maken alsook de vervolgaafspraken (voor het afleveren van bijkomende documenten) tijdens de eerste afspraak aan het onthaal, zijn hier niet in vervat.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Aantal bezoekers	1 857	1 167		
Aantal doorverwijzingen naar loket bevolking	908	668		
Aantal doorverwijzingen naar loket burgerlijke stand	249	175		
Aantal doorverwijzingen naar vreemdelingenloket	700	324		
Aantal gemaakte afspraken via internet	2 119	1 436		
Percentage internetafspraken	45%	31%		

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.

Ook het themaloket burger diende te reorganiseren en werkte vanaf 13 maart uitsluitend op afspraak en enkel voor strikt noodzakelijke dienstverlening. Vanaf 11 mei behandelde het loket opnieuw alle aanvragen voor kids-ID's, e-ID's en rijbewijzen. Waar mogelijk vragen we de burger wel het digitale loket te gebruiken.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de cijfers per kwartaal. Ook hier is een daling van aantallen merkbaar in het tweede kwartaal omwille van de coronamaatregelen: aantal aankomsten algemeen (te koppelen aan aantal aankomstverklaringen voor vreemdelingen en aantal aangevraagde adreswijzigingen) alsook het aantal vertrekkers. We zien tevens een duidelijk minder aantal aangevraagde paspoorten.

Ook het aantal huwelijken en samenwoningsovereenkomsten is in de eerste helft van het jaar gevoelig minder dan in 2019.

Het aantal sterftes is in tegenstelling tot het jaarlijks weerkerend gegeven niet opvallend hoog in het eerste kwartaal. Ook in het tweede kwartaal blijft dit cijfer stabiel.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Aantal inwoners	26 271	26 303		
Aantal aankomsten	469	346		
Aantal vertrekkers	451	290		

Aantal geboortes	76	55	
Aantal sterftes	68	64	
Aantal voltrokken huwelijken	9	12	
Aantal wettelijke samenwoningsovereenkomsten	23	19	
Aantal aangevraagde rijbewijzen	307	212	
Aantal aangevraagde eID's en Kids-ID's	295	240	
Aantal aangevraagde paspoorten	365	77	
Aantal aangevraagde adreswijzigingen	1 171	768	
Vreemdelingen: Aantal aankomstverklaringen	18	2	
Vreemdelingen: Aantal nationaliteitsverklaringen	21	17	

CEL VRIJE TIJD

De cel vrije tijd organiseerde in het eerste semester 2020 in totaal 38 voorstellingen voor 4.853 deelnemers/bezoekers. Daarvan waren er 21 voor scholen met 81% aandeel leerlingen uit Mortselse scholen. Ook families konden genieten van 10 voorstellingen waarvan de helft inwoners van Morsel waren. Er waren tevens 7 avondvoorstellingen voor 1.930 deelnemers.

Omwille van corona werden vanaf einde maart alle cursussen, voorstellingen of andere activiteiten geannuleerd, ongeacht of ze door het lokaal bestuur zelf werden georganiseerd of door externen. Bijgevolg liggen deze cijfers ook een beetje lager dan het eerste kwartaal 2019 en zijn er geen cijfers voor het tweede kwartaal.

Het evenementenloket ontving in het eerste semester 158 aanvragen waarvan 14 evenementen door het lokaal bestuur zelf. Het merendeel werd dus ingediend door externen. De cijfers per kwartaal geven weer hoeveel aanvragen men ontving, niet hoeveel evenementen er in dat kwartaal georganiseerd werden. Er werden immers geen evenementen georganiseerd in het tweede kwartaal.

In 2019 werden er voor de eerste maal een Spel en Sportweek georganiseerd in de herfstvakantie. Dit idee liep door in de vakantieperiode van 2020, zijnde de krokusvakantie.

Onder de rubriek educatief aanbod vallen de sport- en vrijetijdscursussen. Het aantal deelnemers geeft enkel het aantal nieuwe deelnemers weer. Omwille van corona zijn er geen activiteiten doorgegaan in het tweede kwartaal. Het aantal deelnemers voor de vormende activiteiten ligt in de lijn van vorige kwartalen. De aantallen voor bewegende activiteiten (195) zijn wel beduidend hoger dan anders wat te verklaren is door de start van reeksen van grotere groepen (zumba, linedance, enz.).

Op 1 maart zijn we gestart met de uitrol van fase 1 van het UitPAS project, namelijk het eigen aanbod van lokaal bestuur Morsel. Na twee weken viel de werking volledig stil door het uitbreken van de corona-epidemie. Op dat moment waren er 80 passen verdeeld (59 standaard en 21 passen met kansensatuut). Op 1 juni zijn we terug opgestart met onder andere een belangrijke toelidingactie gericht op personen die recht hebben op verhoogde tegemoetkoming bij de mutualiteit. Dit heeft tot gevolg gehad dat we in deze periode meer UitPASSEN met kansensatuut hebben verdeeld. Eind juni hadden we in het totaal 307 UitPASSEN verspreid, waarvan 111 standaardpassen en 196 met kansensatuut. Na de zomervakantie, starten we fase 2 op: de instap van de Mortselse verenigingen.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Voorstellingen				
totaal aantal voorstellingen	38	0		
totaal aantal bezoekers	4 853	0		
Schoolvoorstellingen	21	0		
aantal deelnemers	2 060	0		
waarvan leerlingen uit Mortselse scholen	81%	0		
Familievoorstellingen	10	0		
aantal deelnemers	1 403	0		
waarvan Mortselaars	50%	0		
Avondvoorstellingen	7	0		
aantal deelnemers	1 390	0		
waarvan Mortselaars	57%	0		
Evenementen				
Aantal aanvragen ontvangen in evenementenloket	50	108		
waarvan door Morsel georganiseerd	3	11		
waarvan door derden georganiseerd	47	97		
Vakantieaanbod				
Grabbelpas - aantal deelnemers	67	0		
SWAP en SWAP XL- aantal deelnemers	22	0		
Jongerenkampen - aantal deelnemers	0	0		
Spel en Sport centraal - aantal deelnemers	221	0		
Educatief aanbod (cultuur, sport, DC)				
Vormende activiteiten - aantal deelnemers	140	0		
Bewegende activiteiten - aantal deelnemers	195	0		
UITPASSEN				
Aantal gratis verdeelde UITPASSEN (kansenstatuut)	21	175		
Aantal verkochte UITPASSEN (standaard)	59	52		

BIBLIOTHEEK

De bibliotheek sloot op 13 maart de deuren. Tussen 30 maart en 25 mei werd de werking gecontinueerd via een afhaalpunt. Op maandag 25 mei opende de bibliotheek volgens de normale openingsuren voor het inleveren en uitlenen van materiaal.

Uiteraard hebben deze richtlijnen hun weerslag op het aantal cijfers dat vooral in het tweede kwartaal zichtbaar is in de achterliggende detail van de maanden.

Sowieso blijven we een – logische- daling zien in het aantal eindgebruikers ten gevolge van het nieuwe bibreglement dat in voege trad in 2019. Actieve eindgebruikers zijn personen die in een maand in de bib komen voor een uitlening. Het nieuwe reglement voorziet een langere uitleenperiode en meer werken per persoon. Het aantal uitgeleende werken was in de eerste maanden van 2020 vergelijkbaar met de logisch verhoogde aantallen van 2019 maar is uiteraard omwille van de coronamaatregelen sterk gedaald op het einde van het eerste kwartaal en in het tweede kwartaal. Het aandeel Mortselaars is in het tweede kwartaal daarentegen wel sterk verhoogd. Boeken vormen zoals steeds de hoofdmoot van het aantal uitgeleende werken, gevolgd door DVD's en strips.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Grootte van de collectie	55 174	55 281		
Aantal uitgeleende werken	19 830	8 332		
Aantal uitleningen boeken	15 583	6 667		
Aantal uitleningen luisterboeken	26	2		
Aantal uitleningen strips	1 653	907		
Aantal uitleningen DVD's	1 885	619		
Aantal uitleningen CD's en CD-roms	520	115		
Aantal andere uitleningen	162	22		
Aantal actieve eindgebruikers	786	916		
Percentage Mortselaars in het aantal actieve eindgebruikers	77%	82%		

ZWEMBAD DEN BESSEM

In september 2018 ging het vernieuwde zwembad Den Bessem open, een intergemeentelijke samenwerking tussen de gemeenten Morsel, Hove, Borsbeek en Edegem.

Omwille van de verspreiding van het corona virus diende het zwembad te sluiten tussen 16 maart en 30 juni waardoor de cijfers voor het tweede kwartaal op 0 staan. Het aantal particuliere zwembeurten in het eerste kwartaal bedroeg 13 452 verdeeld over deelnemende en andere gemeenten. Dit cijfer ligt licht onder de aantallen van 2019. Naast de particuliere zwemmers waren er in het eerste kwartaal ook 32 scholen en 16 clubs die gebruik maakten van het zwembad, goed voor 36.222 zwembeurten.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Totaal aantal zwembeurten van particulieren	13 452	0		
deelnemende gemeenten	10 743	0		
andere gemeenten	2 709	0		

ZAALVERHUUR

Het lokaal bestuur verhuurt 28 zalen. In Hoeve Dieseghem kan men enkel de zolder huren.

Deze werden in het eerste kwartaal ongeveer 1.600 keer verhuurd en dit voor 6.333 uren. Uitschieters in de verhuring zijn de sportfaciliteit Den Drab en zaal 't Parkske. De verhuur van 't Parkske was reeds gevoelig omhoog gegaan in het vierde kwartaal 2019 en verder in januari 2020 aangezien een aantal gebruikers van De Populier verhuisd zijn naar 't Parkske tijdens de verbouwingen aan het buurtrestaurant De Populier.

De cijfers van het tweede kwartaal weerspiegelen de coronamaatregelen: immers, omwille van corona sloten de Mark Liebrecht Schouwburg, JOC centraal en zaal 't Parkske de deuren op 12 maart. Hoeve Dieseghem werd nog enkel voor huwelijken gebruikt. De zaalverhuur werd volledig stopgezet. Ook de sporthaven, de sporthal Den Drab en turnhal De Sterre sloten de deuren op vrijdag 13 maart. Vanaf 8 juni werden alle sportactiviteiten hervat. Het cultuuraanbod werd voor de zomer nog niet opnieuw opgestart.

De enkele verhuringen in het tweede kwartaal zijn nog enkele verhuringen aan externen (yogaschool vanaf half juni, bloedgeven Rode Kruis, vaccinatie CLB,...) en uren intern gebruik van de zalen (gebruik van de polyvalente ruimte van het JOC door de Parkschool voor uitbreiding klassen, rondgang Igean,...).



	KW1	KW2	KW3	KW4
Totaal aantal zalen	28	28		
Totaal aantal verhuringen	1 634	217		
Totaal aantal uren verhuur	6 333	1 094		
Sporthal Den Drab - aantal verhuringen	417	1		
Sporthal Den Drab - aantal uren verhuur	1 978	20		
Turnhal De Sterre - aantal verhuringen	263	54		
Turnhal De Sterre - aantal uren verhuur	706	139		
Kunstgrasveld - aantal verhuringen	126	74		
Kunstgrasveld - aantal uren verhuur	558	168		
Schouwburg - aantal verhuringen	61	12		
Schouwburg - aantal uren verhuur	338	30		
Parkske - aantal verhuringen	216	21		
Parkske - aantal uren verhuur	1 057	358		
JOC - aantal verhuringen	109	35		
JOC - aantal uren verhuur	578	282		
Minisporthal - aantal verhuringen	227	16		
Minisporthal - aantal uren verhuur	625	67		
Sportstudio - aantal verhuringen	95	0		
Sportstudio - aantal uren verhuur	196	0		
Sportschuur - aantal verhuringen	84	0		
Sportschuur - aantal uren verhuur	211	0		
Hoeve Dieseghem - aantal verhuringen	36	4		
Hoeve Dieseghem - aantal uren verhuur	86	30		

ONDERWIJS

Onderstaande tabel omvat de cijfers van het schooljaar 2019-2020, zoals geteld op 1 februari 2020. De cijfers worden voortaan vergeleken met de tellingen van het vorig schooljaar.

De vergelijking toont een totale stijging over de twee schooljaren met 87 leerlingen. Deze stijging is echter enkel te wijten aan het leerlingenaantal van de Academie Muziek, Woord, Dans en de Academie Beeldende kunst. Deze bieden gezamenlijk vorming aan 121 extra cursisten. Het aantal schoolleerlingen is met 34 leerlingen gedaald (GTI -7, Parkschool -20, Jenaplan school -7). De daling in de Parkschool is te verklaren door een grote uitstroom van het 6^e leerjaar en door het niet meetellen van de latere kleuter instappertjes na 1 februari.



	1/02/2019	1/02/2020
Totaal aantal leerlingen	3 162	3 249
GTI	441	434
eerste graad	120	125
tweede graad	216	166
derde graad	105	143
Parkschool	658	638
kleuterschool	259	247
lagere school	399	391
Jenaplanschool Lieven Gevaert	161	154
kleuterschool	59	58
lagere school	102	96
Academie Muziek, Woord, Dans (AMWD)	1 089	1 186
Academie Beeldende Kunst (ABK)	813	837

VRIJWILLIGERS

Op het einde van het tweede kwartaal 2020 telden we 389 vrijwilligers die zich inzetten voor het lokaal bestuur. Dit is vergelijkbaar met 2019.

Deze tellingen betreffen de geregistreerde vrijwilligers. Het actieve deel van de vrijwilligerswerking werd immers tijdens de corona periode grotendeels stilgelegd wegens de sluiting van locaties, de annulering van activiteiten of het bezoekverbod in het Meerminnehof.



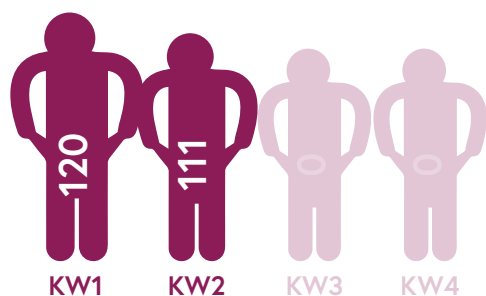
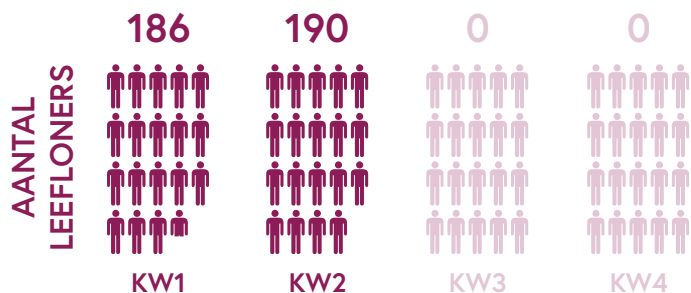
	KW1	KW2	KW3	KW4
Totaal aantal vrijwilligers	370	389		
in cluster Beleven	150	151		
in cluster Zorg	72	76		
in cluster Welzijn	44	48		
in cluster Ruimte	104	114		
Aantal actief in verschillende clusters	7	7		
Leeftijd jongste vrijwilliger	16	16		
Leeftijd oudste vrijwilliger	90	90		
Gemiddelde leeftijd vrijwilliger	57	57		
Aantal nieuwe vrijwilligers	35	19		
Aantal gestopte vrijwilligers	11	1		



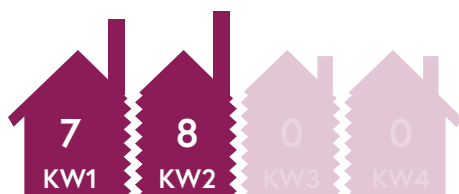
GEMIDDELDE LEEFTIJD
43 JAAR

AANTAL MEDEWERKERS

WELZIJN



AANTAL DOSSIERS
SCHULDBEMIDDELING

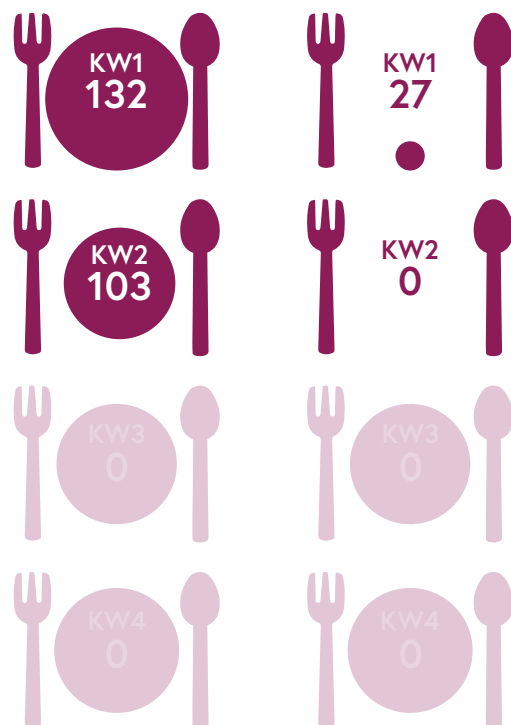


AANTAL AANMELDINGEN
VOOR
BURENBEMIDDELING

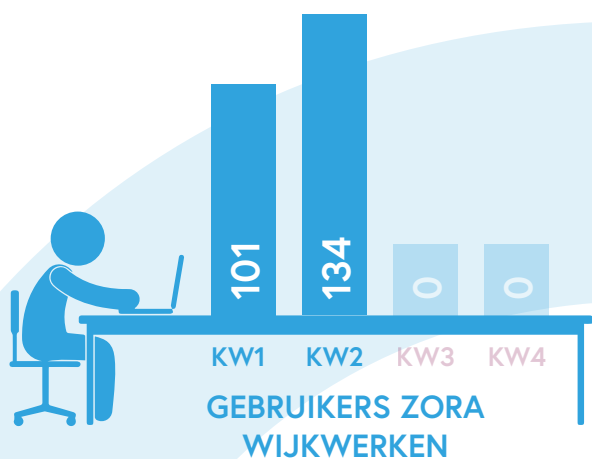
GEMIDDELD AANTAL
MAALTIJDEN PER DAG

DE PLATAAN

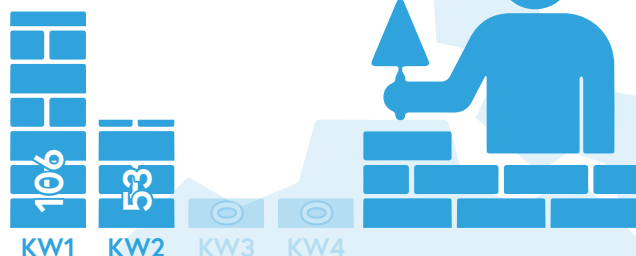
DE POPULIER



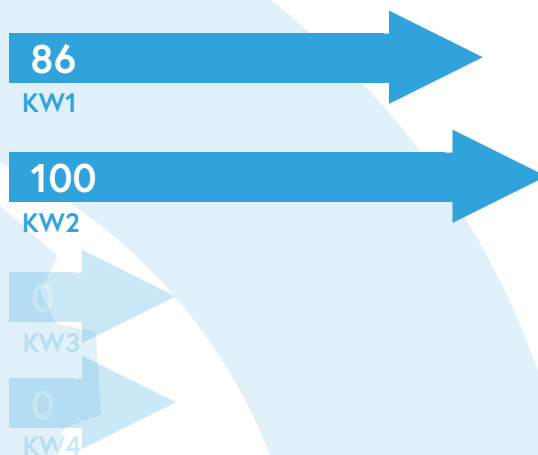
ZORA
WERKT



AANTAL ZORA WIJKWERKERS



AANTAL ACTIVERING
& ARBEIDSBEGELEIDING



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
- cel activering en tewerkstelling



RUIMTE



BELEVEN



ZORG



BEHEERSING EN ONTWIKKELING

WELZIJSREGIE

Sinds 2018 coördineert welzijnsregie de vrijwillige burenbemiddeling in Mortsel. Er zijn momenteel nog vier burenbemiddelaars opgeleid en actief.

In het afgelopen semester kreeg de dienst 15 aanmeldingen voor bemiddeling, die al dan niet werden opgestart. Redenen van niet opstarten kunnen zijn: er loopt reeds een juridische zaak, de burens 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.

Burenbemiddeling kon tijdens de coronamaatregelen aangevraagd worden via mail of per telefoon. Huisbezoeken werden uitgesteld en bemiddelaars werden opgeleid in het gebruik van de online tool voor burenbemiddeling.

De cijfers weerspiegelen de situatie: het aantal aanmeldingen daalde in vergelijking met 2019. Bestaande dossiers bleven echter lopen en ook nieuwe dossiers konden worden opgestart in het tweede kwartaal.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Aantal burenbemiddelaars	5	4		
Aantal aanmeldingen voor burenbemiddeling	7	8		
Aantal lopende dossiers burenbemiddeling	5	6		
Aantal nieuw opgestarte dossiers burenbemiddeling	5	7		

ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Het afgelopen semester begeleidde de maatschappelijk werkers van cluster welzijn gemiddeld 188 personen met een leefloon. De dienst algemeen maatschappelijk welzijn heeft vanzelfsprekend haar werking tijdens corona voortgezet, met uitzondering van het afleggen van huisbezoeken.

Het totaal aantal leefloners is geen opsomming van alle categorieën die er zijn. We geven hier maar enkele categorieën weer. Het equivalent leefloon wordt gegeven aan mensen die ingeschreven zijn in het vreemdelingenregister. Dit valt onder een andere wetgeving. 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.

Het gemiddelde van 188 is in vergelijking met de laatste twee kwartalen van 2019 (gemiddeld 193) voorlopig nog geen stijging. Wanneer we echter de achterliggende maanden bekijken, merken we wel een stijging van 182 personen in januari tot 194 personen in juni (+ 12). In de maand april daalde het aantal aanvankelijk nog zoals we een daling ervaarden in 2019. Eind april, begin mei echter stegen de hulpvragen en ontvingen we vooral aanvragen die gerelateerd waren aan mensen die technisch werkloos waren en nog geen uitkering ontvingen.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Leefloon: totaal aantal personen	186	190		
Leefloon: aantal personen dakloos	2	2		
Leefloon: aantal -25 jarigen	28	29		
Leefloon: aantal equivalent leefloon	19	21		
Leefloon: aantal weigeringen	10	14		

Om de impact van de coronacrisis op de dienst in kaart te brengen, nemen we nu ook de intake cijfers mee op in het kwartaalrapport. Het totaal aantal intakes per kwartaal is sterk gedaald doch hier zien we ook grote verschillen in de achterliggende maanden. We stellen een licht verhoogd aantal financiële doorverwijzingen vast in de maanden maart, april en juni tegenover een constant lager aantal eenmalige contacten en administratieve doorverwijzingen.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Intake: totaal aantal	208	155		
Intake: Aantal eenmalige contacten	112	82		
Intake: aantal financiële doorverwijzingen	58	55		
Intake: aantal administratieve doorverwijzingen	26	17		

SCHULDBEMIDDELING

Schuldbemiddeling is een vorm van hulpverlening waarbij een hulpverlener je helpt bij de afbouw van je schulden ten gevolge van een consumentenkrediet, maar ook bij de afbouw van je huurschulden, je energieschulden, enz. Concreet gebeurt dit door een afbetaalplan af te spreken met de schuldeiser(s) en/of door de schuld(en) te betwisten. Dit kan samengaan met budgetbegeleiding of budgetbeheer.

Budgetbegeleiding is een vorm van hulpverlening waarbij je advies en steun kan krijgen en waarbij je zelf je budget beheert. Als je schulden hebt, kan je hier ook juridisch advies voor krijgen.

Budgetbeheer gaat een stap verder dan budgetbegeleiding. Bij budgetbegeleiding hou je jouw budget zelf volledig in handen, bij budgetbeheer wordt jouw budget beheerd door een maatschappelijk werker.

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

Ook deze dienst bleef tijdens de corona crisis verzekerd.

Het aantal dossiers dat de dienst schuldbemiddeling behandelde, bedroeg 120 in het eerste kwartaal en 111 in het tweede kwartaal. Deze cijfers liggen veel lager dan deze van 2019 aangezien we in het eindrapport steeds de actieve en passieve (afgesloten) dossiers tellen. In het begin van het jaar starten we opnieuw met enkel de actieve dossiers.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Totaal aantal dossiers	120	111		
Begeleiding, beheer en bemiddeling zonder collectieve SBM	95	95		
Collectieve SBM met het OCMW als SBM	12	12		
Collectieve SBM met externe als SBM	13	13		

HUISVESTING

Het lokaal bestuur Morsel beschikt sinds juli 2019 over 19 erkende plaatsen voor LOI (ondergebracht in drie gebouwen). De bezetting van het LOI blijft, zoals in 2019, verder stabiel in het eerste semester van 2020.

Het bestand aan noodwoningen telt vijf studio's en tien appartementen (ondergebracht in vier gebouwen). Omwille van de afbouw van het LOI werden vier extra appartementen toegevoegd aan het patrimonium van noodwoningen.

De bezetting van de noodwoningen in het eerste semester van 2020 is zeer laag. Dit is enerzijds te verklaren door het gegeven dat het huis van het LOI grotendeels als noodwoning wordt gebruikt en anderzijds omdat er tijdens de corona-lockdown geen uithuiszettingen mochten uitgevoerd worden en dit tot 17 juli. De nood aan een plek voor uithuiszettingen was dus niet aanwezig.

Het aantal huurwaarborgen, zowel nieuw toegekende principiële als effectief uitbetaalde, ligt in de dalende lijn van vorige kwartalen. De daling is logisch gelet op de nieuwe wetgeving inzake huurwaarborgen waarbij het Vlaams Woningfonds sinds januari 2019 renteloze leningen verschaft voor huurwaarborgen. In de gevallen waarin het Woningfonds niet tussenkomt wordt alsnog een waarborg toegekend door het OCMW.

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 ongekende cliënten. Het afgelopen semester werden er 17 verzoekschriften ingediend, meer dan het gemiddelde van 2019 (12). Uithuiszettingen konden worden aangevraagd en gegeven maar werden tijdens de lock-down periode niet uitgevoerd.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 LOI: bezetting	96%	98%		
Noodwoning: bezetting	48%	50%		
HWB: aantal nieuw toegekende principiële huurwaarborgen	1	0		
HWB: aantal toegekende effectief uitbetaalde huurwaarborgen	3	4		
Energiescans: aantal aanvragen	4	0		
Aantal verzoekschriften tot uithuiszetting	8	9		

De cijfers van het sociaal verhuurkantoor Woonweb en van Kina worden jaarlijks doorgegeven en worden bijgevolg pas meegegeven in het jaarverslag 2020.

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.

Omwille van corona diende de klusjesdienst haar werking stop te zetten en geen werken meer uit te voeren bij inwoners thuis. Het aantal aanvragen daalde bijgevolg drastisch in het tweede kwartaal.

In het eerste kwartaal voerden we een evaluatie van de klusjesdienst door die resulteerde in een aangepast reglement met een beperking van de doelgroep tot cliënten van zorg of Welzijn, naast de partners van het lokaal bestuur. De cijfers van het tweede semester zullen dan ook moeilijk nog vergelijkbaar zijn met eerdere rapportage.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Aantal aanvragen particulieren	75	3		
Aantal aanvragen SVK (Sociaal verhuurkantoor)	18	1		

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 verbouwwerken eind 2019 startte op 22 januari De Populier haar werking op als volwaardig buurtrestaurant met een service van avondmaaltijden tussen 17u en 19u.

Omwille van corona moest **De Plataan** haar deuren te sluiten op 13 maart. Vanaf 27 april was De Plataan opnieuw open voor afhaalmaaltijden en vanaf 8 juni ook weer als restaurant, weliswaar met de nodige horeca richtlijnen.

De cijfers weerspiegelen de sluiting met achterliggend zeer zwakke maanden maart, april en mei. Vanaf juni stijgen de aantallen terug maar een 100% bezetting is omwille van de corona maatregelen nog niet haalbaar. Tijdens de sluiting van het restaurant bedeeden medewerkers van de thuiszorgdiensten maaltijden in de GAW Meerminne en Ter Linden en in de flats De Populier die geleverd werden door Sense. Dit verklaart de grote procentuele stijging in het tweede kwartaal (van 36% naar 50%) van het aantal maaltijden met pasje ten opzichte van het totaal aantal maaltijden.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Totaal aantal maaltijden	10 127	7 674		
Aantal normaal tarief volwassenen	205	42		
Aantal normaal tarief kinderen	32	27		
Aantal normaal tarief 60+	6 191	3 789		
Aantal met pasje tarief volwassenen en 60+	3 572	3 736		
Aantal met pasje tarief kinderen	109	80		
Aantal maaltijden OCMW Hove	18	0		
Aantal maaltijden pasje/totaal (excl. Hove) in %	36%	50%		
Aantal openingsdagen (min zondag)	77	75		
Gemiddeld aantal maaltijden per dag	132	103		

Ook het buurtrestaurant **De Populier** diende, slechts enkele weken na de opening, haar deuren te sluiten op vrijdag 13 maart. Omwille van een strikt kosten-baten evenwicht, werd pas op 6 juli de werking terug opgestart.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Totaal aantal maaltijden	1 185	0		
Aantal normaal tarief volwassenen	154	0		
Aantal normaal tarief kinderen	20	0		
Aantal normaal tarief 60+	583	0		
Aantal met pasje tarief volwassenen en 60+	425	0		
Aantal met pasje tarief kinderen	3	0		
Aantal maaltijden pasje/totaal in %	36%	0		
Aantal openingsdagen (min zondag)	48	0		
Gemiddeld aantal maaltijden per dag	27	0		

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 werden de beide interlokale verenigingen, samen met de regierol lokale sociale economie, eind 2019 geïntegreerd in 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 het eerste semester van 2020 gemiddeld 118 met echter de klassieke schommeling tussen de kwartalen. Zo is het aantal in de winterperiode (KW1) steeds laag aangezien er dan veel minder tuinwerk voorhanden is. Omwille van corona telde echter ook het tweede kwartaal weinig gebruikers. In mei en juni stegen de aantallen terug tot 131 en 178 gebruikers.

Maandelijks werkten er in het eerste kwartaal nog 106 wijk-werkers, het klassiek aantal van een eerste kwartaal. In het tweede kwartaal kelderde dit aantal tot gemiddeld 53 aangezien de inzet van wijk-werkers in corona tijd immers niet mogelijk was. Een zeer langzame stijging is achterliggend merkbaar in de maand juni. Er startten logischerwijs zeer weinig nieuwe wijk-werkers op. Ook wanneer wijk-werkers in een andere gemeente gedomicilieerd zijn maar effectief in Mortsel verblijven, kunnen zij voor ZORA prestaties verrichten.

De groep wijk-werkers voeren opdrachten uit die de VDAB steeds eerst goedkeurt zodat er geen verdringing van de reguliere arbeid is. In het eerste semester voerden ze zo voor in totaal 3.220 uren opdrachten uit zoals tuinwerk, poetswerk, ondersteuning bij huishoudelijke taken, enz.. Dit aantal is maar een fractie van het aantal uren van het eerste semester 2019 (19.606).



	KW1	KW2	KW3	KW4
Aantal gebruikers	101	134		
particulieren	54	115		
lokale besturen	11	5		
vzw's	8	3		
scholen	28	10		
anderen	0	1		
Aantal doorverwijzingen	8	5		
GTB team	1	0		
OCMW	1	0		
VDAB	5	4		
Aantal opgestarte wijkwerkers	4	2		
GTB team	1	0		
OCMW	1	0		
VDAB	2	2		

Aantal wijkwerkers	106	53	
Mortsel	28	13	
Edegem	15	9	
Boechout	9	7	
Borsbeek	7	3	
Kontich	17	9	
Wommelgem	12	8	
Hove	9	2	
Lint	9	3	
Andere gemeenten	0	0	
Aantal gepresteerde wijkwerkuren	2 432	788	
Mortsel	663	307	
Edegem	133	111	
Boechout	111	165	
Borsbeek	82	53	
Kontich	497	296	
Wommelgem	297	71	
Hove	194	30	
Lint	156	34	
Andere gemeenten	300	117	

Activering & Arbeidsbegeleiding

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

Met de nieuwe regelgeving rond de Geïndividualiseerde projecten voor Maatschappelijke Integratie en bijhorende subsidiering vanwege de POD Maatschappelijke Integratie worden voornamelijk begeleidingsacties vanuit het AMW via een verhoogde staatstoelage (65% ipv 55% van het leefloon) betaald.

Het aantal begeleidingen is in vergelijking met de laatste kwartalen en het gemiddelde van 2019 (135) sterk gedaald. We merken niettemin opnieuw een stijging op het einde van het tweede kwartaal.

Na de invoering van het stelsel Tijdelijke Werkervaring (TWE) en de wijziging van de regelgeving rond de Geïndividualiseerde projecten voor Maatschappelijke Integratie in 2018 heeft de dienst Activering & Arbeidsbegeleiding haar werking aangepast. Het doel van TWE is werkzoekenden voor te bereiden op werken in het Normaal Economisch Circuit (NEC) met als tussenstap een TWE traject. Hierdoor werden minder tewerkstellingen art 60 opgestart en werd meer ingezet op een competentieversterkend traject via stage (AMA: arbeidsmatige activiteiten) voorafgaandelijk aan de tewerkstelling art 60.

Dit had doorheen 2019 een stijgend aantal stages als gevolg. Ook voor deze dienst vertonen de cijfers van het eerste semester 2020 echter een terugval met betrekking tot het aantal personen in tijdelijke werkervaring en het aantal personen in artikel 60: de meeste arbeidstrajecten werden immers gestaakt door de sluiting van tewerkstellingsplaatsen. De betrokken sociaal-tewerkgestelden kregen dienstvrijstelling en werden als niet-oproepbaar beschouwd.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Aantal activeringsbegeleidingen	86	100		
Mortsel	30	32		
Edegem	8	7		
Boechout	17	18		
Borsbeek	16	22		
Kontich	4	3		
Wommelgem	6	9		
Hove	4	6		
Lint	1	4		
Aantal tijdelijke werkervaring	71	63		
Mortsel	28	25		
Edegem	10	11		
Boechout	5	4		
Borsbeek	6	6		
Kontich	10	8		
Wommelgem	7	6		
Hove	1	0		
Lint	4	3		
Aantal artikel 60	58	47		
Mortsel	21	15		
Edegem	8	9		
Boechout	4	4		
Borsbeek	6	4		
Kontich	8	7		
Wommelgem	7	6		
Hove	0	0		
Lint	4	2		
Aantal AMA stage	28	26		
Mortsel	11	10		
Edegem	5	3		
Boechout	4	6		
Borsbeek	2	1		
Kontich	5	3		
Wommelgem	0	0		
Hove	0	1		
Lint	1	1		



176

142,51
VTE

GEMIDDELDE LEEFTIJD
45 JAAR

AANTAL MEDEWERKERS
ZORG



KW1



KW2



KW3



KW4

ZORGINTAKE
AANTAL ZORGVRAGEN

29

AANTAL CLIËNTEN GEZINSZORG



KW1



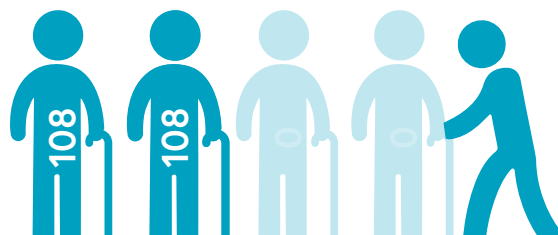
KW2



KW3



KW4



108

108

108

108



198

KW1



178

KW2



KW3



KW4

AANTAL CLIËNTEN POETSDIENST

ERKENDE
PLAATSEN
CENTRUM VOOR
KORTVERBLIJF

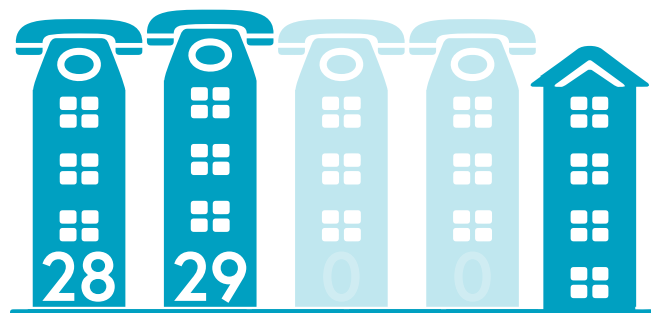


3



118

BEWONERS
WOONZORGCENTRUM



KW1

KW2

KW3

KW4

AANTAL OPROEPEN
ASSISTENTIEWONINGEN

28

29

0

0



BKO: AANTAL OPVANGMOMENTEN



KW1

4.340



KW2

911



KW3

0



KW4

0

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 Meeminnehof
 - centrum voor kortverblijf
 - assistentiewoningen
- **thuiszorg**
 - gezinszorg
 - poetsdienst
 - mindermobielen centrale
 - CADO
- **kindzorg**
 - BKO
 - onthaalouders



RUIMTE



BELEVEN



WELZIJN



BEHEERSING EN ONTWIKKELING

ZORGINTAKE

Bij de zorgintake 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, pasjes voor de buurtrestaurants, enz.

Het totaal aantal aanmeldingen in het eerste semester 2020 bedroeg 538, met een duidelijke daling in het tweede kwartaal. Ook de werking van de dienst diende immers aangepast omwille van corona: er vonden geen huisbezoeken plaats; de telefonische permanentie liep verder; voor fysieke zorgintake werd op afspraak gewerkt, aanvankelijk gebundeld op maandag en vanaf juni terug elke werkdag mogelijk.

Het merendeel van die aanmeldingen blijft algemene zorgvragen (117) waarbij we samen met de aanvrager informatief zoeken naar antwoorden en mogelijke ondersteuning. De behandeling van een zorgvraag omvat langere gesprekken waarin de thuissituatie, het netwerk, de gezondheid, de zelfredzaamheid, de mentale draagkracht en indien nodig de financiële draagkracht in kaart wordt gebracht. De aantallen van beide kwartalen zijn opmerkelijk lager dan voorheen.

Ook zorgtrajecten vormen met een totaal van 100 een omvangrijke groep in het aantal aanmeldingen. Het betreft inwoners die zich aanmelden voor poetshulp, gezinszorg, GAW, kortverblijf en WZC alsook nieuwe gebruikers van de klusjesdienst. De eerste periode van 2020 merkten we vooral een terugval in de vragen naar opname in het WZC of de thuiszorgdiensten door de opnamestop van deze diensten.

De overige aanmeldingen (229) betreft dienstverlening aan de burger rond een specifieke vraag: bijvoorbeeld aanvragen voor een parkeerkaart, aanvragen zorgbudgetten, info over pensioen, enz. De effectieve pensioenaanvragen en registraties laatste wilsbeschikking worden nog apart vermeld. Vooral deze laatste groep aanvragen vertoonde een sterke daling in het tweede kwartaal.

Tot slot geven we de aantallen registraties voor orgaandonaties mee waarbij we opnieuw een zeer laag cijfer vaststellen in het tweede kwartaal.

	KW1	KW2	KW3	KW4
 Aantal aanmeldingen: totaal	344	194		
Aantal zorgvragen	88	29		
Aantal zorgtrajecten	72	28		
Andere aanmeldingsvragen	117	112		
Aantal pensioenvragen	34	16		
Aantal registraties laatste wilsbeschikking	33	9		
Aantal registraties voor orgaandonatie	30	4		

WOONZORG

Het woonzorgcentrum Meerminnehof is erkend voor 118 bedden. Deze zijn bijna continu bezet. In de drie erkende plaatsen kortverblijf is logischerwijs meer variatie. Aan de hand van de Katzschaal – dat is een evaluatieinstrument om de zorgbehoevendheid te meten - bepalen we de zorgzwaarte van onze bewoners en houden we het aandeel van de zwaardere zorgbehoevenden goed bij in het kader van onze woongelegenheden met bijkomende erkenning (vroegere RVT). Ten opzichte van enkele jaren geleden merken we een stijgende zorgzwaarte.

In het eerste semester diende het woonzorgcentrum zich aan te passen aan de corona richtlijnen met betrekking tot hun werking. Zo vonden er zeer weinig opnames plaats in de maanden maart, april en mei die echter ingehaald werden in juni. De bezetting van het WZC bleef bijgevolg tegen de 100%. Er werden

wel enkele kortverblijfbedden bewust vrij gehouden in geval een afzondering van bewoners noodzakelijk zou zijn. Het bezettingspercentage is hier bijgevolg maar 30%.



	KW1	KW2	KW3	KW4
WZC: aantal bewoners	118	118		
WZC: bezettingsgraad	100%	98%		
WZC: zorgzwaarte bewoners	80%	79%		
WZC: aantal opnames	4	8		
Centrum voor kortverblijf: aantal erkende plaatsen	3	3		
Centrum voor kortverblijf: bezettingsgraad	84%	30%		

GROEP ASSISTENTIEWONINGEN (GAW)

Het lokaal bestuur is erkend voor in totaal 79 assistentiewoningen, 43 GAW Meerminne en 36 GAW Ter Linden. Assistentiewoningen dienen crisiszorg te 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.

Tijdens de coronaperiode was er een opnamestop. Er werden vier bewoners opgenomen in het Meerminnehof.

Het aantal oproepen dat in de laatste twee kwartalen van 2019 hoog lag deels omwille van technische problemen, is terug gedaald naar de aantallen van voorheen en zelfs nog lager. Dit is zeer waarschijnlijk te verklaren door de intensieve rondgang en bedeling van de maaltijden door thuiszorgmedewerkers die plaatsvond tussen half maart en eind juni.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Aantal flats	79	79		
Aantal nieuwe bewoners	4	1		
Aantal bewoners opgenomen in Meerminnehof	2	2		
Aantal oproepen	28	29		

THUISZORG

Een verzorgende van de dienst gezinszorg biedt ondersteuning bij huishoudelijke taken, hygiëne en verzorging. Je kan ook op haar rekenen voor sociale en morele steun. De dienst gezinszorg van Morsel is erkend voor 32.975 uren en levert hulp aan 108 cliënten.

In het eerste semester van 2020 presteerde de ploeg minder uren dan gebruikelijk. Immers, een tiental cliënten annuleerden de hulpverlening tijdens corona en verzorgenden dienden ingezet in het woonzorgcentrum of voor de omkadering van de GAW. We registreerden deze speciaal gesubsidieerde uren apart en nemen ze op in onderstaande tabel.

Momenteel zijn er geen verzorgenden meer actief in andere diensten en zijn alle cliënten stelselmatig terug opgestart.

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 bijna 200 cliënten bij het onderhoud van hun woning. Het aantal cliënten van de poetsdienst met dienstencheques is gedaald in het tweede kwartaal omwille van overlijden, stopzettingen of overstap naar de dienst gezinszorg. Er werken tijdens de corona periode geen nieuwe cliënten opgestart. Het aantal uren hulp daalde omwille van tijdelijke stopzettingen door corona maar de poetshulpen presteerden deze uren op andere diensten. We registreren ook deze uren en stellen vast dat het totaal aantal uren bijgevolg redelijk stabiel blijft.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Gezinszorg: aantal cliënten	108	108		
Gezinszorg: aantal uren hulpverlening	7 653	6 871		
Gezinszorg: aantal uren hulpverlening in kader van COVID-19	91	521		
Poetsdienst: aantal cliënten	198	178		
Poetsdienst met DCH	133	113		
Poetsdienst Aanvullende Thuiszorg	65	65		
Poetsdienst: aantal uren hulpverlening	6 117	4 813		
Poetsdienst met DCH	4 438	3 444		
Poetsdienst Aanvullende Thuiszorg	1 679	1 369		
Poetsdienst DCH: aantal uren hulpverlening in kader van COVID-19	101	622		
Poetsdienst AT: aantal uren hulpverlening in kader van COVID-19	134	774		

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 ontplooiën. 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 10 locaties voor deze opvang van baby's en peuters met in totaal 72 vergunde plaatsen.

Tijdens de corona periode mochten de onthaalouders al dan niet open blijven volgens hun eigen beslissing. Twee locaties sloten, de anderen bleven beschikbaar maar vingen geen tot zeer weinig kinderen op. Sinds

18 mei zijn de onthaalouders er opnieuw voor alle kinderen en evolueert de opvang naar een normale bezettingsgraad.

Het lokaal bestuur voorziet daarnaast ook een buitenschoolse kinderopvang op twee locaties: BKO Billie in de Osylei, erkend voor 42 plaatsen en BKO Kubus in het gebouw in Parkgebied Oude-God, erkend voor 117 plaatsen.

De werking van de buitenschoolse kinderopvang werd danig dooreengeschied tijdens corona. Beide opvangplaatsen bleven open als naschoolse noodopvanglocatie volgens het principe van de contactbubbels. Er werd geen vakantieopvang opgestart in de paasvakantie aangezien de noodopvang bleef doorlopen. Een deel van de begeleiders werd ook geheroriënteerd naar het WZC Meerminnehof. Sinds 11 mei organiseerden de medewerkers van de opvang de naschoolse opvang op school zelf om de contactbubbels niet te doorbreken. De normale locaties van de naschoolse opvang sloten.

De cijfers van het tweede kwartaal weerspiegelen de genomen maatregelen.

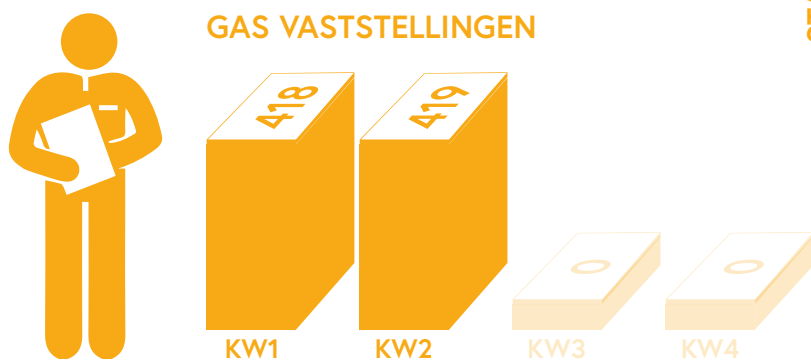
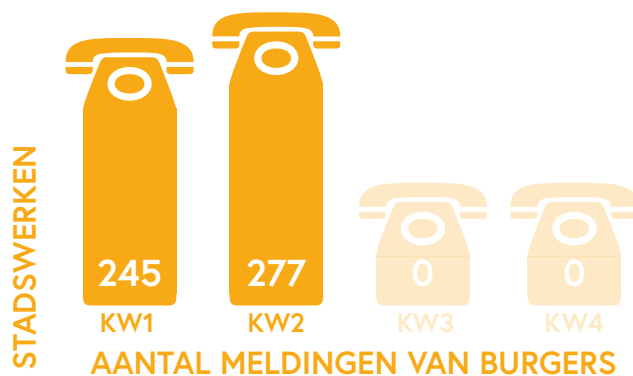
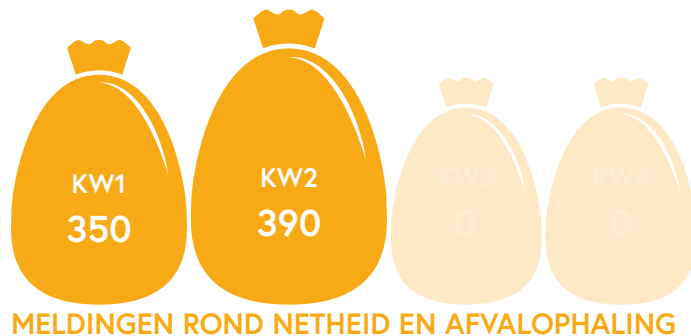
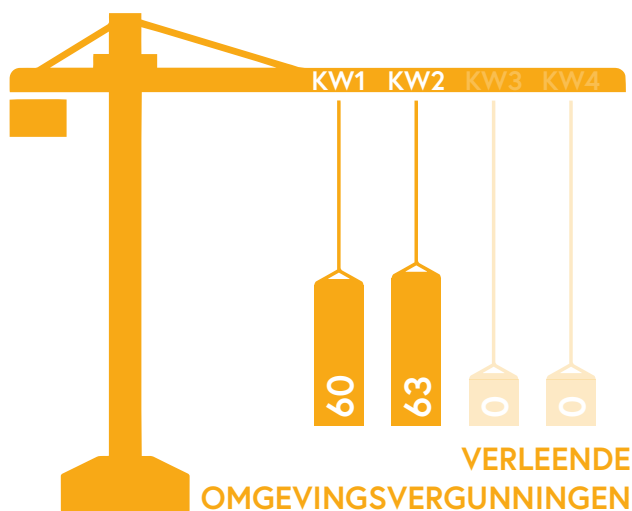


	KW1	KW2	KW3	KW4
Gezinsopvang: aantal verblijf/plaatsingsdagen	2 173	934		
Gezinsopvang: bezettingsgraad	84%	78%		
BKO: totaal aantal aanwezigheden	4 340	911		
BKO Billie	1 225	272		
BKO Kubus	3 115	639		

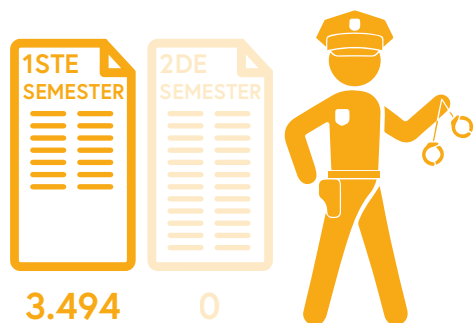


GEMIDDELDE LEEFTIJD
48 JAAR

AANTAL MEDEWERKERS
RUIIMTE



AANTAL POLITIE INTERVENTIES



DETAIL AANTALLEN 1STE SEMESTER

	EFFECTIEVE DIEFSTALLEN IN WONING	59
	AANGIFTES FIETSDIEFSTAL	88
	GEZINNEN INTRAFAMILIAAL GEWELD	77
	VERKEERSONGEVALLEN MET STOFFELIJKE SCHADE	115
	VERKEERSONGEVALLEN MET LICHAMELIJK LETSEL	34
	VERKEERSONGEVALLEN MET DODEN	0

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
- **toezicht & handhaving**
- **stadswerken**
 - publieke ruimte
 - patrimonium
 - planning & logistiek
 - Opleidingscel Fort op Stap



BELEVEN



WELZIJN



ZORG



BEHEERSING EN ONTWIKKELING

LEEFOMGEVING – VERGUNNINGEN

De omgevingsvergunning is overal in Vlaanderen van kracht sedert 1 januari 2018. Na het overgangsjaar 2018, behandelen we vanaf 2019 en 2020 enkel nog omgevingsvergunningen. We verleenden in het eerste semester 2020 123 omgevingsvergunningen van de 152 aangevraagde.

Er werden 8 omgevingsvergunningen geweigerd. Twaalf beroepsprocedures werden opgestart en we behandelden amper een adviesvraag 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.

Tijdens de eerste maanden van de corona periode werden de behandel- en beslissingstermijn van de omgevingsvergunningen via een nooddecreet verlengd. In vergelijking met de eerste twee kwartalen van 2019 stellen we een daling van het aantal dossiers vast en een licht verhoogde stijging van de gemiddelde doorlooptijd.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Aantal meldingen omgevingsproject	12	12		
Aantal aangevraagde omgevingsvergunningen	79	73		
Aantal verleende omgevingsvergunningen	60	63		
Aantal geweigerde omgevingsvergunningen	4	4		
Adviesvragen omgevingsvergunning provincie en Vlaanderen	0	1		
Beroepsprocedure	4	8		
Doorlooptijd omgevingsvergunning vereenvoudigde procedure	35	35		
Doorlooptijd omgevingsvergunning gewone procedure	98	98		
Doorlooptijd omgevingsvergunning bomen	20	35		

LEEFOMGEVING – AFVAL

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

De cijfers van restafval waren opmerkelijk hoog in het tweede kwartaal, wellicht te verklaren door de grote aanwezigheid van inwoners thuis. De productie grof huisvuil is daarentegen historisch laag in het tweede kwartaal.

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 het eerste semester van 2020 kregen we 740 meldingen rond netheid en sluikstort via het meldingssysteem binnen, een lichte stijging ten opzichte van 2019.

203 van de meldingen – een veel hoger aantal dan in eerdere kwartalen - categoriseren we als positief: de categorie buurtboener geeft aan wanneer buurtboeners zelf het initiatief namen in hun buurt om (ondersteund door onze materialen) zwerfvuil of andere 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 247 meldingen in het eerste en tweede kwartaal die we nog eens onderverdelen in volgende categorieën:

- Achtergelaten zakjes: witte kleine zakjes, Aldizakjes, Vaak bijgeplaatst bij vuilbakjes.
- Algemeen sluikstort
- Foutief aangeboden afval: afval in de verkeerde zak, toegebonden maar niet conform.
- Grof huisvuil en puin: bouwafval, planken, grote stukken meubels, buggy's, friteuses, ...
- Fout gesorteerd PMD-afval: PMD-zakken die zijn blijven staan omdat er niet conforme zaken in zitten. Er plakt dan een sticker met een rode hand op.

Er liepen eveneens in totaal 124 meldingen binnen over achtergelaten (wrak)fietsen wat hoger ligt dan in vorige kwartaalcijfers. We sturen deze meldingen door naar onze externe partner die de fietsen voor ons verwijdert.

De derde grootste categorie in het eerste semester van 2020 betreft meldingen aangaande zwerfvuil (61). Onder zwerfvuil verstaan we onder andere loswaaiend vuil, achtergelaten blikjes en peuken. Dit aantal ligt hoger dan anders, mogelijk ook te verklaren door de grotere aanwezigheid van inwoners in Mortsel.

Voor het overige kregen we nog 39 meldingen over niet opgehaald afval. Dit zijn burgers die ons melden dat de afvalophaaldiensten hun GFT-emmer niet geleegd, of hun PMD- of afvalzak niet meegenomen hebben. Het aantal meldingen binnen deze categorie wordt steeds kleiner omwille van de nieuwe meldingsprocedure.

Er waren 17 meldingen dat er een vuilnisbak was overgelopen wat opnieuw een lichte stijging is ten opzichte van de laatste kwartalen van 2019. Er wordt dan ook blijvend extra aandacht besteed aan deze hotspots.

Er waren twee meldingen betreffende hondenpoep, drie aangaande ongedierte. Niemand meldde een dood dier op het openbaar domein,

Tot slot kregen 44 meldingen geen categorie toegekend. Daar zitten een aantal meldingen tussen die niet in een aangeboden categorie vallen. Blijvend evalueren we of er geen extra categorieën toegevoegd moeten worden zodat de rapportage zo gedetailleerd en compleet mogelijk is.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Productie restafval	813	899		
Productie grof huisvuil	84	46		
Meldingen rond netheid en afvalophaling:				
sluikstort	115	132		
achtergelaten zakjes	10	5		
algemeen	101	124		
foutief aangeboden afval	1	0		
grof huisvuil en puin	3	2		
fout gesorteerd PMD-afval	0	1		
buurtboener	92	111		
niet opgehaald afval	16	23		
overgelopen vuilnisbak	8	9		
(wrak)fiets	60	64		
zwerfvuil	30	31		

geen categorie	25	19	
dood dier	0	0	
hondenpoep	2	0	
ongedierte	2	1	

LEEFOMGEVING – MILIEU EN DUURZAAMHEID

Het lokaal bestuur Mortsel geeft een aantal premies in het kader van duurzaam wonen, zoals voor een dakisolatie, een zonneboiler, een regenwaterput, een groendak of de aanleg van een volledig gescheiden riolering bij bestaande woningen.

Het aantal subsidies rationeel energieverbruik en duurzaam omgaan met water wordt voortaan jaarlijks gerapporteerd. We maken in het jaarrapport de vergelijking met 2019.

Ook rapporteren we niet meer over het aantal verkochte regenwatertonnen aangezien dit reglement stopte vanaf 2020.

	2019	2020
 Aantal subsidies rationeel energieverbruik	208	
dakisolatie	198	
zonneboiler	10	
Aantal subsidies duurzaam omgaan met water	13	
regenwaterput	5	
groendak	7	
gescheiden riolering	1	
Aantal verkochte regenwatertonnen	19	
designmodel	11	
gewoon model	8	

Ook de cijfers met betrekking duurzame mobiliteit houden we jaarlijks bij en vergelijken we met voorgaande jaren. Het derde betalerssysteem van De Lijn met een weergave van het aantal jaarabonnementen Omnipas stopte eveneens vanaf 2020.

	2019	2020
 Aantal laadpunten elektrische voertuigen	8	
Cambio autodelen: aantal klanten	223	
Cambio autodelen: aantal wagens	11	
Blue Bike: aantal ontleningen	827	
Derdebetalerssysteem De Lijn - aantal jaarabonnementen Omnipas	402	

STADSWERKEN

Sinds 2017 komen alle meldingen rond publieke ruimte rechtstreeks terecht in ons 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 ons patrimonium kunnen doorgeven. De werkprocessen rond de ophaling van zwerfvuil en afval in het straatbeeld worden binnen hetzelfde programma behandeld. Hierover werd gerapporteerd bij de subsectie 'leefomgeving'.

In het eerste semester van 2020 werden er in het systeem gemiddeld 1.256 werkopdrachten ingeput. Dit is beduidend minder dan het gemiddelde van 2019 en is vooral te wijten aan het minder aantal werkopdrachten doorgegeven door de medewerkers van het lokaal bestuur zelf. Het aantal meldingen van burgers is namelijk vergelijkbaar met 2019. In het tweede kwartaal stellen we een lager percentage behandelde burgermeldingen vast, gekoppeld aan een hoger percentage vastgelopen burgermeldingen. Een mogelijke verklaring kunnen de coronamaatregelen zijn: de dagelijkse werking van de ploegen publieke ruimte en de patrimoniumploegen werd in de beginperiode beperkt tot dringende en essentiële ingrepen en de permanente dienstverlening werd verzekerd via een roulerend ploegensysteem. Vanaf 13 mei werden de taken terug opgenomen vanuit een normale bezetting.

Meldingen van burgers worden door het Stadsomhaal 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.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Aantal werkopdrachten	1 335	1 178		
Aantal meldingen van burgers	245	277		
Percentage behandelde burgermeldingen	84%	67%		
in uitvoering	87	72		
nog niet behandeld	12	39		
afgekeurd	120	113		
goedgekeurd	8	28		
ingepland	18	25		
Percentage vastgelopen burgermeldingen	8%	24%		

VEILIGHEID EN PREVENTIE

Onderstaande tabel bestaat uit een samenvatting van de politiecijfers die ons per semester aangeleverd worden door lokale politiezone Minos. Minos heeft de vorm en het detailniveau van de aangeleverde cijfers vanaf 2020 aangepast. Hierdoor kunnen we niet dezelfde cijfergegevens aanbieden als in voorgaande jaren.

Wanneer we deze cijfers vergelijken met 2019 merken we in het eerste semester 2020 een opmerkelijke daling van het aantal effectieve diefstallen in woningen. Dit is uiteraard niet onlogisch gelet op de talrijke aanwezigheid van burgers thuis tijdens de corona periode. Het aantal aangiftes van fietsdiefstal is daarentegen sterk verhoogd: 88 in het eerste semester tegenover 5 voor het hele jaar 2019.

Het aantal gezinnen waar intrafamiliaal geweld werd vastgesteld, bedroeg in dit eerste semester 77 wat een lichte verhoging is in vergelijking met de beide semesters van 2019 (69).

Het aantal vaststellingen 'verkopen of te koop aanbieden van verdovende middelen' is in het eerste semester 2020 bijzonder laag, namelijk 5. In 2019 telden we voor het hele jaar 117 dergelijke vaststellingen.

Tot slot stelden we in 2020 opmerkelijk minder verkeersongevallen vast alsook veel minder GAS vaststellingen, een logisch gevolg van de lockdown.



	SEM 1	SEM 2
Aantal effectieve diefstallen in woning	59	
Aantal pogingen diefstal in woning	22	
Aantal aangiftes fietsdiefstal	88	
Aantal gezinnen intrafamiliaal geweld	77	
Aantal vaststellingen wederrechtelijk bezit van verdovende middelen	52	
Aantal vaststellingen verkopen of te koop aanbieden van verdovende middelen	5	
Aantal vaststellingen teelt van verdovende middelen	3	
Aantal andere drugsgelateerde feiten	0	
Aantal verkeersongevallen met enkel stoffelijke schade	115	
Aantal verkeersongevallen met lichamelijk letsel	34	
Aantal verkeersongevallen met doden	0	
Aantal interventies	3 494	
Aantal GAS vaststellingen	837	



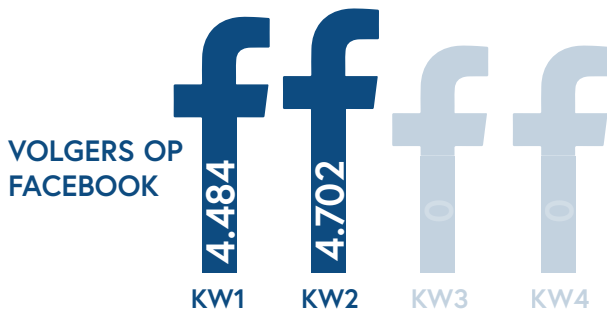
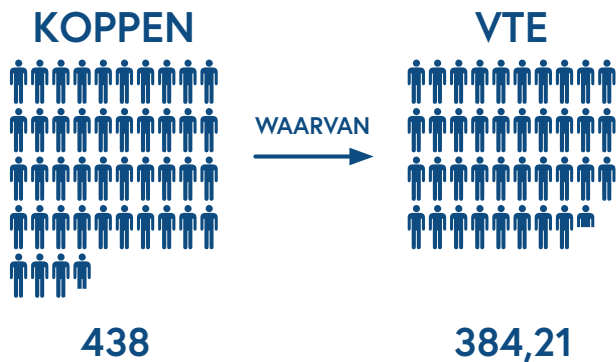
GEMIDDELTE LEEFTIJD
46 JAAR

AANTAL MEDEWERKERS

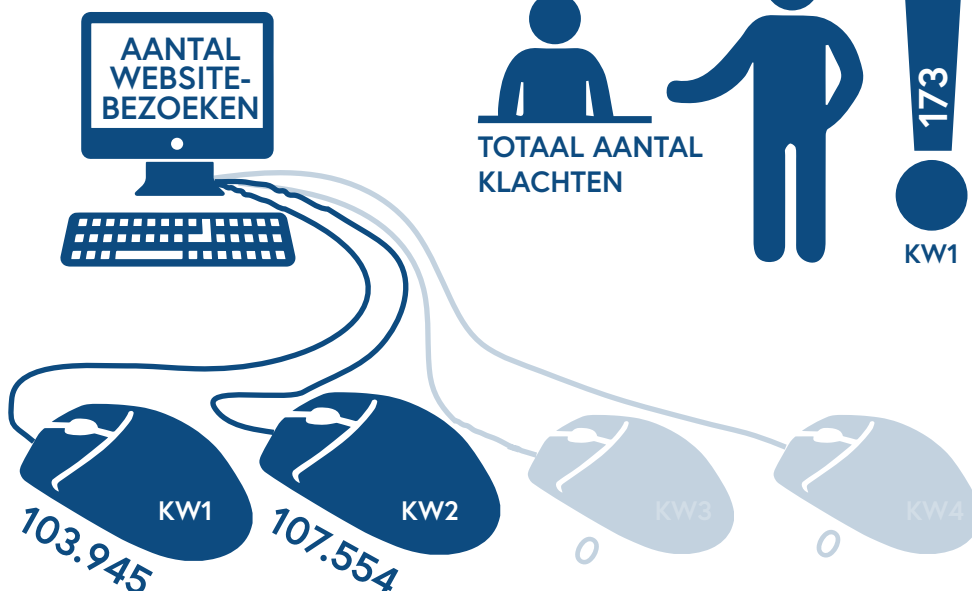
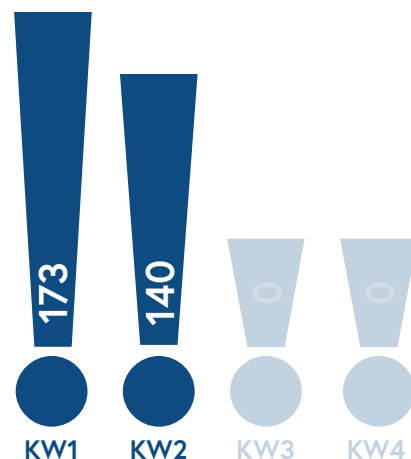
BEHEERSING EN ONTWIKKELING



TOTAAL AANTAL MEDEWERKERS



Ik luister –



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

HRM

Ongeveer 60% van de totale werkingsmiddelen van het stadsbestuur 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 uitbetaalde voltijds equivalenten (VTE) 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.

Het totaal aantal VTE werkzaam in het lokaal bestuur Mortsel bedroeg op het einde van het tweede semester afgerond 384, goed voor 438 medewerkers (excl. sociale tewerkstelling artikel 60). Dit zijn 22 medewerkers (12 VTE) minder dan eind 2019. Twaalf hiervan zijn collega's die op pensioen gesteld zijn. Andere medewerkers werden ontslagen of namen zelf ontslag. Er verlieten negen statutairen de organisatie.

- De grootste cluster van het lokaal bestuur is de cluster Zorg (incl. kindzorg) met 176 medewerkers. Vooral in de woonzorg (107) en de thuiszorg (55) zijn vele collega's actief.
- De tweede grootste cluster is de cluster Ruimte met 108 medewerkers. 71 daarvan werken bij de dienst stadswerken met ondersteuning door 10 medewerkers van FOS.
- De cluster Beleven sluit aan met 63 medewerkers waarvan 39 bij de cel Vrije Tijd.
- Deze wordt gevolgd door de cluster Welzijn met 48 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 hier apart mee vermeld. Het aantal sociale tewerkstellingen artikel 60 bedroeg in het eerste semester 14 wat veel minder is dan het gebruikelijk aantal van 25 aangezien tijdens corona de plaatsen na einde contract niet werden vervangen.
- De ondersteunende diensten tot slot, vervat in de cluster Beheersing en Ontwikkeling, tellen 46 medewerkers waarvan 18 in het kenniscentrum (ICT, financiële dienst, CAD).

De gemiddelde leeftijd van alle personeelsleden is 46 jaar, gaande van 43 jaar in de cluster Welzijn tot 48 jaar in de cluster Ruimte. De verhouding statutaire - contractuele medewerkers is 30% - 70%. Er zijn telkenmale meer medewerkers die uitstromen dan instromen.

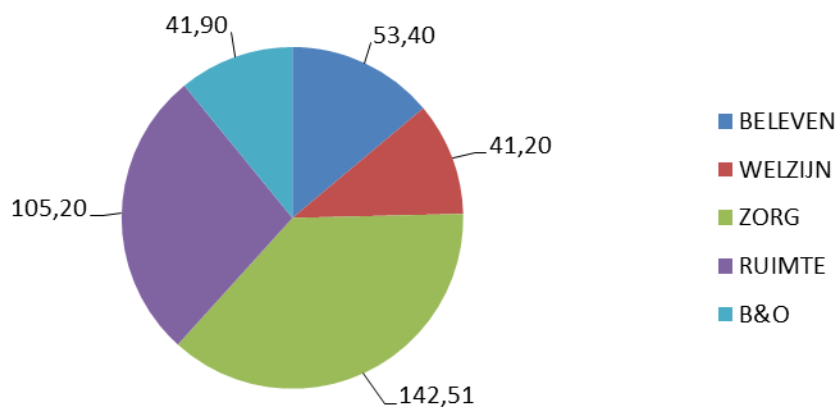
Er deden zich 40 arbeidsongevallen voor in het eerste semester. Een arbeidsongeval is een ongeval op het werk of onderweg van en naar het werk. De voorwaarden om te spreken van een arbeidsongeval zijn de volgende:

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)	438	
aantal medewerkers statutairen	130	
aantal medewerkers contractuelen	308	
Aantal VTE	384,21	
Aantal medewerkers art 60	14	
Gemiddelde leeftijd	46	
Aantal instroom	18	
contract onbepaalde duur	16	
contract bepaalde duur (vervanging, ..)	0	
sociale tewerkstelling art 60	2	
Aantal uitstroom	42	
ontslag genomen	10	
ontslag gekregen	5	
pensioen	12	
einde contract bepaalde duur	15	
Arbeidsongevallen	40	

AANTAL VTE PER CLUSTER





BELEVEN

	AANTAL MEDEWERKERS	AANTAL VTE	AANTAL STATUTAIREN	AANTAL CONTRACTUELEN
TOTAAL	63	53,40	27	36
Beleven	1	1,00	1	0
Stadsomhaal	17	13,80	12	5
Cel vrije tijd	39	33,65	11	28
Verenigingen, vw, inspraak	2	1,80	0	2
Onderwijs	4	3,15	3	1



WELZIJN

	AANTAL MEDEWERKERS	AANTAL VTE	AANTAL STATUTAIREN	AANTAL CONTRACTUELEN
TOTAAL	48	41,20	9	39
Welzijn	5	4,00	2	3
Welzijnsregie en themaoket	15	11,50	4	11
Algemeen maatschappelijk werk	14	13,30	1	13
Schuldbemiddeling	4	3,80	1	3
ZORA WERKT!	10	8,60	1	9
TOTAAL ART 60	14	13,8	0	14
sociale tewerkstelling art 60 binnen LB Mortsel	8	8,00	0	8
sociale tewerkstelling art 60 buiten LB Mortsel	6	5,80	0	6



ZORG

	AANTAL MEDEWERKERS	AANTAL VTE	AANTAL STATUTAIREN	AANTAL CONTRACTUELEN
TOTAAL	176	142,51	34	142
Zorg	1	1,00	1	0
Woonzorg	106	90,50	23	83
Thuiszorg	55	42,50	10	45
Kindzorg	14	8,51	0	14



	AANTAL MEDEWERKERS	AANTAL VTE	AANTAL STATUTAIREN	AANTAL CONTRACTUELEN
TOTAAL	108	105,20	40	68
Ruimte	1	1,00	1	0
Stadsprojecten	8	8,00	1	7

RUIMTE	Leefomgeving	18	15,60	7	11
	Stadswerken	71	70,60	31	40
	FOS	10	10,00	0	10



B&O

	AANTAL MEDEWERKERS	AANTAL VTE	AANTAL STATUTAIREN	AANTAL CONTRACTUELEN
TOTAAL	46	41,90	20	26
B&O	4	3,10	2	2
Kenniscentrum	18	16,60	7	11
Beleidsondersteuning	13	11,60	5	8
Communicatie	5	4,80	1	4
HR	6	5,80	5	1

COMMUNICATIE

De cel communicatie had haar handen vol in het eerste semester van 2020. Zij stuurde 75 bewonersbrieven en paste dagelijks de website aan. Het aantal websitebezoeken steeg van ongeveer 200.000 per semester in 2019 naar 211.499 in het eerste semester van 2020. Ook het facebookbereik en het aantal facebookvolgers steeg gevoelig.

Uiteraard werden er geen bewonersvergaderingen georganiseerd.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Aantal bewonersvergaderingen	0	0		
Aantal bewonersbrieven	26	49		
Aantal websitebezoeken (surfsessies)	103 945	107 554		
Facebookbereik (gemiddeld per post)	4 798	5 116		
Aantal Facebookvolgers	4 484	4 702		

KLACHTENBEHANDELING

De ombudsdienst ontving in het eerste semester 2020 in totaal 313 klachten wat een duidelijke verhoging is ten opzichte van 2019. Gemiddeld telden we toen per kwartaal 130 klachten en een jaartotaal van 520. We merken wel geen verhoging van het aantal klachten in de corona periode van het tweede kwartaal.

78% van de huidige klachten (244) werd ontvankelijk verklaard. De meeste klachten werden geuit m.b.t. de cluster Ruimte (195), waarvan 142 voor Leefomgeving, 33 voor Stadsprojecten en 20 voor Stadswerken. Het totaal aantal klachten voor de cluster B&O telde 11, voor de cluster Beleven 23, voor de cluster Welzijn 3 en voor de cluster Zorg 11.

Bij de voorstelling van het jaarrapport van de klachten in 2021 zal meer gedetailleerde informatie ter beschikking zijn.



	KW1	KW2	KW3	KW4
Totaal aantal klachten	173	140		
Totaal ontvankelijke klachten	150	94		
Totaal onontvankelijke klachten	23	46		
Aantal klachten B&O	7	4		
Communicatie	1	1		
Kenniscentrum	6	1		
Aantal klachten Beleven	0	2		
Stadsonthaal	9	14		
Vrije tijd	3	4		
Onderwijs	5	6		
Vrijwilligers	0	0		
Zwembad	0	4		
Aantal klachten Ruimte	1	0		
Leefomgeving	127	68		
Stadsprojecten	105	37		
Stadswerken	12	21		
Aantal klachten Welzijn	10	10		
Welzijnsregie	0	3		
Algemeen Maatschappelijk Welzijn	0	0		
Schuldbemiddeling	0	3		
Activering en Tewerkstelling	0	0		
Klusjesdienst	0	0		
ZORA	0	0		
Aantal klachten Zorg	0	0		
Woonzorg	6	5		
GAW	2	5		
Thuiszorg	0	0		
Kindzorg	4	0		

