

---

## OPSCHRIFT

**Vergadering van** 17 april 2018

**Nummer:** 2018\_MV\_00145

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Sara Matthieu: Eerste evaluatie sluikestort app?**

**Raadslid(-leden):**

Sara Matthieu - Groen

**Bevoegd:**

Tine Heyse

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

Sluikstorten blijft helaas een probleem in onze stad. Naast uiteraard het maximaal inzetten op preventie en repressie via bvb camera's om dit te vermijden, maakt de Stad ook werk van makkelijke meldingssystemen voor onze inwoners om deze sluikestorten te signaleren en te laten opruimen.

Sinds september kan je hiervoor naast telefonisch, via mail of via de website ook gebruik maken van een speciale app. Hiermee kan je snel en eenvoudig de locatie en aard van het sluikestort doorgeven en ook een foto toevoegen. Deze info wordt vervolgens bezorgd aan IVAGO.

**Vraag:**

Is er al een eerste evaluatie van de werking van de sluikestortapp? Is er door de app een hoger aantal meldingen geregistreerd?

Komt er ook de mogelijkheid een melding te krijgen wanneer het sluikestort door IVAGO werd opgeruimd?

---

Behandeld door de commissie welzijn, werk en milieu in openbare vergadering van 17 april 2018.

---

## ANTWOORD

### 17 april 2018

De meldingsapp voor sluikestorten zorgt er voor dat sluikestorten melden veel makkelijker wordt. Wie een sluikestort ziet kan dit nu op een eenvoudige manier melden door de locatie van het sluikestort aan te duiden, enkele details te geven en een foto toe te voegen. De meldingen komen bij IVAGO terecht en verder opgevolgd.

Na een interne proefperiode werd de app in september 2017 voor het publiek bekendgemaakt. Dit gebeurde via de pers en het stadsmagazine. Ook het IVAGO-magazine besteedde in december ruime aandacht aan de lancering van de app. In totaal werd de app al 2.185 keer gedownload.

Door de app krijgt IVAGO en de andere diensten inderdaad meer meldingen. Veel meer meldingen omdat het makkelijker melden is.

Van oktober tot eind maart kreeg IVAGO 6.540 meldingen via de app binnen. De meldingen via het web formulier verlopen via hetzelfde platform. Daarmee werden in diezelfde periode 2.036 meldingen doorgegeven.

Ter vergelijking: in de periode januari- maart 2017 kreeg IVAGO 3.977 meldingen van sluikestort binnen, in de periode januari –maart 2018 waren dat 6.493 meldingen, bijna een verdubbeling. We merken bijvoorbeeld dat kleine zakjes sluikestort en sluikestort bij afvalkorven meer worden doorgegeven dan vroeger.

De app heeft dus effectief voor een hoger aantal meldingen gezorgd.

Voor IVAGO is de app een bijzonder nuttig hulpmiddel. Door de locatiebepaling en de bijgevoegde foto's kunnen de IVAGO-medewerkers, met behulp van een tablet, de sluikestorten veel beter lokaliseren.

Sinds begin april nam IVAGO het databeheersysteem SAP in gebruik. De efficiëntie en effectiviteit van de app zal hierdoor toenemen. Het wordt mogelijk dubbele meldingen gemakkelijker te detecteren en de gegevens rechtstreeks in een databestand in te brengen.

De verdeling naar verschillende betrokken diensten gebeurt sindsdien door de dienst openbare reiniging van IVAGO en niet langer door het callcenter.

Sindsdien, nu zo een twee weken dus, stuurt IVAGO ook een status terug naar het meldplatform van Digipolis.

Een mogelijk verdere stap is om de melder hierover te berichten. Dit is voorzien, maar moet nog verder worden uitgewerkt. Daarbij zal de melder zich met contactgegevens kenbaar moeten maken, want vandaag gebeurt de melding nog anoniem.

---