

Luik (200.000)

« Actie + » - Verzameling van informatie op het terrein, in real time (sinds 2005)

Overlast :

Categorie : verkeer/vandalisme-beschadiging/netheid-milieu

Sleutelwoorden : opvolging/klachten/oplossing/overzicht

Doelstellingen

- Op korte termijn: de terreindiensten activeren in verband met vastgestelde overlast, vooraleer de burger een klacht indient
- Op lange termijn: het globale imago van de stad verbeteren, door de negatieve uitlatingen over de stad te verzachten

Acties en actoren

- Een boekje dat gemakkelijk kan worden gebruikt wordt aan de gemeenteambtenaren uitgedeeld. In dit boekje kunnen de tien belangrijkste vormen van overlast die door het Gemeentecollege gedefinieerd zijn gemakkelijk genoteerd worden.
- De gemeenteambtenaar stelt vast, vult de fiche in en stuurt die zo snel mogelijk naar de *Service Manager* die zich met openbare overlast bezighoudt (fax, mail, telefoon, indien het om een bijzonder geval gaat).
- De terreindiensten houden zich in het kader van hun dagelijks werk met overlast bezig en lossen die op.

Jaarlijkse kosten in personeel en materiaal

Sommige werkingskosten, zoals het afdrukken van de observatieboekjes.

Een persoon registreert de fiches elke dag, in het kader van zijn gewone werk (specifieke gegradueerde). Een persoon neemt ze in ontvangst, om de aanvragen voor tussenkomsten voor de volledige stad te bepalen.

Communicatie

- Informatiesessies voor het personeel.

Evaluatie van het project

- Databank operationeel sinds 2009.

Kritieke succesfactoren

- Effectieve betrokkenheid van de ambtenaren op het terrein
- Leggen van rechtstreekse contacten tussen de ambtenaren
- Snelheid van het doorgeven van de informatie

## Contact

Alain LECOQ, Manager openbare overlast

14 rue Lonhienne, 4000 Luik

04.238.50.21.

[alain.lecoq@liege.be](mailto:alain.lecoq@liege.be)