



Waterschap Veluwe

Memo

Steenbokstraat 10
Postbus 4142
7320 AC Apeldoorn
[T] (055) 527 29 11
[F] (055) 527 27 04
[E] waterschap@veluwe.nl
[I] www.veluwe.nl

Aan algemeen bestuur 27 april 2011

Datum 12 april 2011
Afdeling Informatievoorziening
en Ondersteuning

Nummer 00220639
Onderwerp Externe meldingen 2010

Inleiding

In de vergadering van het algemeen bestuur van dinsdag 1 maart 2011 is een vraag naar voren gekomen ten aanzien van meldingen van externen. In deze memo staat omschreven hoe Waterschap Veluwe omgaat met meldingen van externen. Daarnaast ontvangt u een overzicht van alle externe meldingen van 2010.

Registratie meldingen

Binnen Waterschap Veluwe worden sinds een paar jaar alle externe meldingen geregistreerd door de servicedesk en afgehandeld door de afdelingen Handhaving, Onderhoud, Projecten en Zuiveringsbeheer. Officiële klachtbrieven en bejegeningklachten, die door de afdeling Juridische zaken worden afgehandeld, worden niet meegenomen in deze registratie. Deze worden namelijk in de burap en het jaarverslag specifiek als 'klachten' aangemerkt. Maandelijks ontvangt het MT een managementrapportage met daarin een overzicht van de externe meldingen van de afgelopen maand welke zijn geregistreerd door de servicedesk. Zowel de aard van de meldingen als de regio zijn daarbij vermeld.

Vanaf 1 januari 2011 werkt Waterschap Veluwe met een kwaliteitskeurmerk, welke vermeld staat op de website van het waterschap. In dat kwaliteitskeurmerk is opgenomen dat medewerkers van het waterschap zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de melding is ontvangen, contact opnemen met de melder om te checken of de melding goed is begrepen en of persoonlijk bezoek nodig is. In de maandelijkse marap naar het MT wordt hierop gerapporteerd.

Daarnaast zijn er met alle afdeling die externe meldingen afhandelen afspraken gemaakt over de afdoeningstermijnen van de verschillende soorten meldingen (zogenaamde Service Level Agreements, SLA's). Deze SLA's zijn geaccordeerd door het MT. Ook van deze SLA's worden meegenomen in de maandelijkse managementrapportage voor het MT.

Waterschap Veluwe

In 2010 zijn 1.329 externe meldingen geregistreerd. Hieronder vindt u een totaaloverzicht van de soorten meldingen die zijn geregistreerd.

Omschrijving externe melding	Aantal
Wateroverlast/te hoog water	197
Melder wenst overleg met afdeling Onderhoud	136
Zwerfvuil in/rond oppervlaktewater ZONDER verstoppinggevaar	109
Melding n.a.v. schouw	102
Dode vissen, vogels e.a. dieren (Onderhoud)	71
Klacht over resultaat (maai-)onderhoud waterlopen	70
Vraag m.b.t. (maai)onderhoud water(lop-)en	47
Duiker verstopt	42
Keurovertreding (niet spoedeisend)	35
Watertekort/te laag water	34
Melder wil overleg met afdeling Handhaving over....	31
Omgevallen bo(o)m(en)/afgewaaide tak(ken)	28
Klacht resultaat snoei-onderhoud	26
Klacht (maai)onderhoud waterlopen met schade als gevolg	23
Vraag m.b.t. snoei-onderhoud	23
Lozing huishoudelijk afval op oppervlaktewater	20
Stankklacht oppervlaktewater	20
>4 dode vissen, vogels e.a. dieren (hh)	18
Zwerfvuil in/rond oppervl.water MET verstoppinggevaar	18
Klacht beschoeiing/kade ZONDER gevolg waterhuishouding	16
Uitvoering/afhandeling project is niet naar wens	15
Verkleuring van het oppervlaktewater	15
Storing op een rioolgemaal	12
Er is een riooloverstort (RWA)	11
Klacht resultaat (maai-)onderhoud van een dijk	11
Lozing op riolering (waterschap bevoegd gezag)	10
Exoten (zeer ongewenste kruiden) gesignaleerd	9
Klacht over communicatie tijdens uitvoering project	9
Lozing/afvloeiing gier/mest op oppervlaktewater	9
Klacht snoei-onderhoud met schade als gevolg	8
Vraag mbt (maai-)onderhoud van een dijk	8
Eikenprocessierups gesignaleerd	7
Wateroverlast met schade aan eigendom(men)	7
Auto te water	6

Waterschap Veluwe

Omschrijving externe melding	Aantal
Brand in bedrijfspand	6
Grote brand	6
Klacht (maai-)onderhoud dijk MET schade als gevolg	6
Klacht/meld. functioneren watersysteem tijdens uitvoering project	6
Er is een rioloverstort (DWA)	5
Olie/benzine etc. op oppervlaktewater	5
Probleem met influent op rwzi (niet spoedeisend)	5
Storing op de rwzi	5
Olie/benzine etc. in riolering	4
Probleem met influent op rwzi (spoedeisend)	4
Schade ontstaan tijdens uitvoering project	4
Er zijn (muskus)ratten gesignaleerd	3
Geluidsoverlast bij(Regio Apeldoorn)	3
Het stinkt bij.....(Regio Apeldoorn)	3
Keurovertreding (spoedeisend)	3
Boerderijbrand	2
Gekantelde vrachtwagen	2
Klacht beschoeiing/kade MET gevolg voor waterhuishouding	2
Klacht groenvoorziening zuiveringstechnische werken	2
Schade bij/aan zuiveringstechnische werken	2
Bezorgdheid flora/fauna tijdens uitvoering project	1
Brand op een bedrijfsterrein	1
Er is blauwalg gesignaleerd	1
Geluidsoverlast bij....(Regio Harderwijk)	1
Geluidsoverlast tijdens uitvoering project	1
Het stinkt bij.....(Regio Harderwijk)	1
Lozing op riolering (gemeente/provincie bevoegd gezag)	1
Ongewenste kruiden gesignaleerd (inheems)	1
Stankklacht rioolgemaal	1
Start van een bronnering op oppervlaktewater	1
Vissen zwemmen boven in en happen naar lucht	1
Vraag over lozingenbelsuit Open Teelt en Veehouder	1
Geen standaardmelding	36
Totaal externe meldingen	1.329