



LHN Hart voor Zoetermeer Schriftelijke vragen

Makkelijk melden, maar wat gebeurt er met de opvolging?

Zoetermeer, 9 februari 2026

Geacht College,

Inwoners weten de BuitenBeterApp steeds beter te vinden voor meldingen over de openbare ruimte. Tegelijkertijd bereiken ons signalen dat het na het melden vaak stil blijft: terugkoppeling ontbreekt, meldingen worden als 'afgehandeld' geregistreerd terwijl problemen nog bestaan en inwoners weten niet altijd hoe zij verder moeten. Dat raakt het vertrouwen in de dienstverlening.

Daarom stelt de LHN Hart voor Zoetermeer de volgende vragen aan het college;

1. Herkent het college het signaal dat inwoners wel goed kunnen melden via de app, maar dat terugkoppeling over de voortgang/afhandeling vaak uitblijft?
2. Hoeveel meldingen zijn er in 2025 binnengekomen?
(meldapp, webformulier, telefoon en overige kanalen)?
3. Op welke wijze zijn deze meldingen opgevolgd en afgehandeld?
 - a) hoeveel meldingen zijn in behandeling genomen en hebben opvolging gekregen?
 - b) hoeveel meldingen zijn afgehandeld/afgesloten?
 - c) wat is de gemiddelde doorlooptijd?
4. Hoe is de eindverantwoordelijkheid per melding belegd, wie "sluit" de melding administratief en communiceert naar de melder?
5. Is het college bereid om verbetermaatregelen door te voeren, zoals een escalatiemogelijkheid voor inwoners bij uitblijvende reactie, en een verplichte afsluitreden met korte toelichting?

Namens LHN *Hart voor Zoetermeer*,

Monique Siegelaer