

Schriftelijke vragen

Onderwerp : Afhandeling meldingen bij meldpunt
D.d. : 4 september 2026

Inleiding:

Het meldpunt is een van de vooruitgeschoven posten van de gemeente Drimmelen. Een belangrijk kanaal waar veel knelpunten in onze gemeente bij elkaar komen. Inwoners kunnen hier allerlei zaken die aandacht vragen in het fysieke domein melden. Het is een laagdrempelige voorziening die door inwoners makkelijk gevonden wordt.

Een vaak gehoorde opmerking, die ook onze fractie bereikt, betreft de afhandeling van meldingen. Regelmatig krijgen wij signalen van onze inwoners dat ze na een melding niets meer horen. Inwoners zijn niet tevreden over de reactie van de gemeente die zij als terugkoppeling krijgen. Inwoners geven aan dat er onvoldoende inhoudelijk wordt gereageerd of soms zelfs niet eens inhoudelijk. Dit kan uiteindelijk voor inwoners aanleiding geven om geen meldingen meer te doen, of andere kanalen te zoeken. Dat zou een zorgelijke ontwikkeling zijn.

In het coalitieprogramma is rond het meldpunt opgenomen dat de terugkoppeling naar inwoners verbeterd gaat worden.

Vragen:

1. Een inwoner vertelde ons dat hij een reactie op een melding kreeg die luidde: 'bedankt voor het advies'. Wat verder met dat advies zou worden gedaan werd daar niet bij gemeld.
Vindt het college deze wijze van afdoening voldoende of zouden volgens het college meldingen ook inhoudelijk behoren te worden teruggekoppeld?

Dit is afhankelijk van de aard van de melding of vraag. Wanneer een inwoner een suggestie of idee aandraagt, zoals het plaatsen van een bankje of een hondenpoepbak, wordt de ontvangst daarvan bevestigd en wordt de inwoner bedankt voor de ingebrachte suggestie. Daarbij wordt aangegeven dat de suggestie op een later moment wordt beoordeeld aan de hand van de geldende beleidskaders, richtlijnen en beschikbare financiële middelen.

Het college vindt het belangrijk dat inwoners, waar mogelijk, duidelijkheid krijgen over de verdere afhandeling van hun melding. Daarom wordt, afhankelijk van de aard van de melding, ook aangegeven wat de vervolgstappen zijn of wanneer een inhoudelijke beoordeling kan worden verwacht.

2. Sommige meldingen, bijvoorbeeld de reparatie van openbare verlichting, vragen extra tijd, omdat de gemeente daarvoor afhankelijk is van derden.
Hoe worden inwoners die een melding hebben gedaan geïnformeerd als de afhandeling van een melding meer tijd vraagt en worden melders ook tussentijds geïnformeerd als de afhandeling van een melding veel meer tijd vergt dan eerder verwacht?

In het geval van openbare verlichting kan de inwoner bij het indienen van de melding aangeven op de hoogte te willen blijven van de status ervan. Wanneer een melding door de gemeente kan worden afgehandeld, maar niet binnen de gebruikelijke termijn van vijf werkdagen kan worden opgelost, ontvangt de melder een tussentijdse terugkoppeling over de voortgang.

.

3. Wij kunnen ons voorstellen dat er meldingen worden gedaan voor zaken, waarvoor de gemeente niet aan de lat staat.
 - a. Wordt een dergelijke melding dan doorgestuurd en wordt dan aan de melder doorgegeven welke instantie voor de afhandeling verantwoordelijk is?

Ja, indien een melding betrekking heeft op een situatie die buiten de bevoegdheid of verantwoordelijkheid van de gemeente valt, wordt de melder hierover geïnformeerd. De melding wordt vervolgens, indien mogelijk, doorgezet door ons naar de verantwoordelijke instantie, zoals bijvoorbeeld het Waterschap, Staatsbosbeheer of Pro-Rail.

- b. Wordt de afhandeling van de melding door de derde ook verder door het meldpunt bewaakt?

Nee, deze organisaties beschikken over eigen meldingssystemen en verzorgen zelf de verdere terugkoppeling aan de melder. Daarbij dienen wij rekening te houden met de privacywetgeving (AVG). Persoonsgegevens van een melder mogen uitsluitend aan een derde partij worden verstrekt als de melder hiervoor toestemming heeft gegeven.

.

- c. Wordt de afhandeling door de derde dan ook via het meldpunt aan de melder teruggekoppeld?

Nee, zie antwoord bij b.

4. Welke stappen gaat u zetten om de afhandeling van meldingen te verbeteren?

We zetten in op een duidelijkere en beter voorspelbare afhandeling van meldingen. Als een melding niet binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld, ontvangt de melder een tussenbericht over de voortgang. Na afronding ontvangt de melder een afsluitend bericht. Bij meldingen waarvoor een andere organisatie verantwoordelijk is, gaan we inwoners via het meldpunt en de website gerichter doorverwijzen. Wij zullen dan ook een aantal rubrieken/antwoorden/verwijzingen in het Meldsysteem/app opnemen wanneer het over meldingen gaat die buiten de verantwoordelijkheid/bevoegdheid van de Gemeente vallen.

Ricus Tiekstra
Groen Drimmelen (VP/D66)