

Aan

De gemeenteraad van Zoetermeer

Zaakid

2026-024023

Van

Het college/ Wethouder Van der Meer

Datum

4 maart 2026

Onderwerp

Beantwoording van de schriftelijke vragen van de LHN-fractie d.d. 10 februari 2026 over 'Makkelijk melden, maar wat gebeurt er met de opvolging?'

Bijlagen

-

Vraag 1

Herkent het college het signaal dat inwoners wel goed kunnen melden via de app, maar dat terugkoppeling over de voortgang/afhandeling vaak uitblijft?

Antwoord 1

Nee, uit de cijfers blijkt dat in 2025 91% van de meldingen binnen de gestelde norm werd afgehandeld. De norm die de gemeente hanteert om meldingen af te handelen bedraagt 14 dagen. Uitzondering hierop zijn meldingen over openbare verlichting die uiterlijk binnen 8 weken afgehandeld worden. Dit komt doordat lichtmasten vaak minder goed bereikbaar zijn, en voor het herstel speciaal materieel, zoals een hoogwerker, nodig is. Zie ook [Melding woon- en leefomgeving \(openbare ruimte\) | Gemeente Zoetermeer](#)

Voor zover meldingen niet binnen de norm worden afgehandeld, komt dit omdat bijvoorbeeld aanvullende informatie opgehaald moet worden bij de melder of dat de beantwoording van de melding met meerdere afdelingen afgestemd moet worden. Lukt het niet om de melding binnen de norm af te handelen, dan wordt contact opgenomen met de melder. Dit kan niet als het een anonieme melding betreft.

Vraag 2

Hoeveel meldingen zijn er in 2025 binnengekomen? (meldapp, webformulier, telefoon en overige kanalen)?

Antwoord 2

In 2025 zijn gemeentebreed 42.746 meldingen ontvangen. In onderstaand overzicht staat het aantal meldingen per meldwijze.

Meldwijze	Aantal
Bestuurssecretariaat	12
BuitenBeter app	23711
BuitenBeter web	8375
Eigen waarneming	1914



<i>Met eigen waarneming bedoelen we de meldingen die ambtenaren op straat zien en doorgeven. Denk aan wijkbeheerders, chauffeurs en rijders van de vuilniswagen, wijkregisseurs en handhaving.</i>	
E-mail <i>Onder e-mails vallen alle e-mails die binnenkomen op het algemene e-mailadres van de gemeente (antwoord@zoetermeer.nl)</i>	301
Internet formulier <i>Dit is het online contactformulier op de website van de gemeente Zoetermeer: https://www.zoetermeer.nl/contactformulier</i>	582
Mijn Gemeente app <i>Deze app is sinds 1 februari 2025 uitgefaseerd en vervangen door de BuitenBeter-app.</i>	1574
Politie	182
Social media	56
Telefoon	6039

Vraag 3

Op welke wijze zijn deze meldingen opgevolgd en afgehandeld?

- hoeveel meldingen zijn in behandeling genomen en hebben opvolging gekregen?
- Hoeveel meldingen zijn afgehandeld/afgesloten?
- Wat is de gemiddelde doorlooptijd?

Antwoord 3

Het meldingssysteem zorgt dat de binnengekomen meldingen automatisch worden doorgezet naar de juiste medewerker die de melding in behandeling neemt. Dit gebeurt op basis van de categorie waar de melding van de inwoner over gaat.

Antwoord 3a

Alle meldingen zijn in behandeling genomen en over alle meldingen is teruggekoppeld aan de melder. We kunnen echter niet in alle gevallen voldoen aan de wensen van de melder, of pas op een later moment.

Antwoord 3b

Van de 42.746 meldingen zijn 42.219 afgehandeld in 2025. De overige meldingen liepen door in 2026.

Antwoord 3c

De gemiddelde doorlooptijd bedraagt 6 dagen.

Vraag 4

Hoe is de eindverantwoordelijkheid per melding belegd, wie “sluit” de melding administratief en communiceert naar de melder?

Antwoord 4

De eindverantwoordelijkheid ligt bij de behandelaar van de melding. De behandelaar verzorgt de communicatie met de melder en sluit de melding administratief af.

Vraag 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?

Antwoord 5

Het college doet zijn uiterste best om de hoge mate van afhandeling binnen de norm vast te houden. Het college blijft de afhandeling van meldingen volgen en verbeteren waar nodig. Mocht een melding toch tussen wal en schip vallen, kan de melder zich beroepen op de klachtenprocedure. ([Klacht indienen](#) | [Gemeente Zoetermeer](#)).

Voor technische vragen kunt u zich wenden tot:

Naam : Ragini van den Berg

Telefoonnummer : +31793469042

E-mailadres : R.van.den.Berg@zoetermeer.nl