

Aan de fractie van Stadspartij Nijmegen
t.a.v. mevrouw Thomassen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Nicole Sonneveldt
n.sonneveldt@nijmegen.nl
T 024 – 329 2015

Ons kenmerk
D230228395

Datum 14 maart 2023
Onderwerp Klantvriendelijkheid van de Meld en
herstel

Geachte mevrouw Thomassen,

In uw brief van 27 januari 2023 stelt u ons een aantal vragen over klantvriendelijkheid van de meld en herstel app. Hieronder geven wij antwoord op uw vragen.

- 1) *Kan het College een verklaring geven voor de hierboven geschetste inconsequenties in het doorzetten van meldingen aan derden en de wijze van terugkoppeling?*

Jaarlijks komen er een kleine 40.000 meldingen binnen. Deze meldingen betreffen 32 hoofdonderwerpen en nog eens 132 subcategorieën. Meldingen worden via het systeem gestuurd naar de verantwoordelijke beheerder van de openbare ruimte. Dat kan de gemeente zijn, maar de melding kan ook door worden gestuurd naar aannemers en ontwikkelaars. Met onze grotere contractpartners zoals Dar en SPIE zijn contractafspraken gemaakt over de wijze en termijn van afhandeling van de meldingen. Bij kleinere contractpartners zijn die afspraken niet gemaakt en wordt het via mail aan de gemeente teruggekoppeld. In dat laatste geval is het wel in beeld.

- 2) *Is het College bereid meer de regie te pakken bij het daadwerkelijk oplossen van zo veel mogelijk meldingen, ook wanneer die niet voor de gemeente zelf bestemd zijn?*

Wij zijn bereid om te onderzoeken waar zich problemen voordoen en daar regie op te voeren.

- 3) *Is het College bereid om de wijze van afhandeling consequenter te maken door in principe iedere melding die doorgezet kan worden naar een verantwoordelijke organisatie ook daadwerkelijk door te zetten?*

Vanwege AVG regels is het onwenselijk om informatie door te geven aan de verantwoordelijke organisatie. In dat geval moeten we afspraken maken over verwerking van de persoonlijke gegevens. Bovendien is niet altijd duidelijk welke organisatie of particulier het betreft, of zijn de juiste contactgegevens niet bekend. Het college is wel bereid om de contactgegevens van de verantwoordelijke organisatie met de melder te delen, zover de gemeente dit weet, zodat de melder zelf contact kan opnemen.

- 4) *Is het College bereid om afspraken te maken met veelvuldig verantwoordelijk gehouden organisaties over het hanteren van een zelfde antwoordtermijn als de gemeente*

hanteert (5 dagen) en over het principe om op iedere melding een terugkoppeling te geven?

Ja.

- 5) *Is het College bereid om de lijst van verantwoordelijke organisaties waaraan meldingen rechtstreeks worden doorgezet actief zo veel mogelijk uit te breiden*

Ja

- 6) *Wil het College zich inspannen om een meer gebruiksvriendelijke oplossing voor het doorverwijzen naar het Kadaster uit te werken, bijvoorbeeld door als gemeente actiever op zoek te gaan naar de verantwoordelijke organisatie/eigenaar en altijd of vaker meldingen zelf door te zetten, de melder beter te ondersteunen bij het zoeken naar de verantwoordelijke organisatie/eigenaar?*

Ja

- 7) *Deelt het College de mening van de Stadspartij Nijmegen dat de Meld & Herstel App voor iedere Nijmegenaar op een laagdrempelige wijze bereikbaar moet zijn en dus ook voor niet-digitaal-vaardigen en laaggeletterden?*

Ja

- 8) *Is het College bereid de bereikbaarheid voor deze doelgroep (niet-digitaal-vaardigen en laaggeletterden) te verbeteren en zo ja, hoe dan?*

Het is via ons telefoonnummer 14024, nog steeds mogelijk om een melding te doen. We zullen de communicatie over deze meldmogelijkheid verbeteren.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester