

## **RBU**

RBU ontvangt steeds meer signalen van inwoners dat meldingen over de openbare ruimte, zoals losse stoeptegels, verstopte putten, zwerfafval en achterblijvende containers, onvoldoende of te langzaam worden afgehandeld. Hoewel inwoners deze problemen melden via de daarvoor bestemde kanalen, krijgen zij vaak geen terugkoppeling en duurt het lang voordat er actie wordt ondernomen. Dit schaadt het vertrouwen in de gemeente.

Daarom vraagt RBU aan het college:

1. Hoeveel meldingen over de openbare ruimte staan momenteel nog open en wat is de gemiddelde afhandelingstermijn?
2. Waarom worden meldingen die de leefbaarheid en veiligheid in woonwijken raken niet sneller opgepakt?
3. Is het college bereid de prioriteiten binnen de buitendienst te herzien, zodat meldingen sneller worden afgehandeld en inwoners beter worden geïnformeerd?

De kernboodschap is dat inwoners geen behoefte hebben aan een meldingsnummer, maar aan een veilige, schone en goed onderhouden leefomgeving.

### **Beantwoording vragen RBU inzake afhandeling meldingen openbare ruimte**

#### **Inleiding**

Het college onderschrijft het belang van een snelle en zorgvuldige afhandeling van meldingen over de openbare ruimte. Een veilige, schone en goed onderhouden leefomgeving is voor zowel inwoners als de medewerkers van de gemeente Urk het uitgangspunt. Wij lichten hieronder de systematiek toe hoe het meldingssysteem, de afhandeling en terugkoppeling nu zijn ingericht en gaan in op de gestelde vragen.

#### **Toelichting: het meldingssysteem Signalen**

Meldingen over de openbare ruimte worden verwerkt via Signalen, een open source proces- en taaksysteem, oorspronkelijk ontwikkeld door de gemeente Amsterdam en inmiddels in gebruik bij meerdere gemeenten, waaronder Urk. Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan of via de website waarop de tegel om dit mogelijk te maken een prominente plaats heeft op de website. Immers onze website is een instrument voor de dienstverlening. Een melding wordt automatisch gecategoriseerd. Deze categorisering bepaalt ook welke servicenorm (afhandelingstermijn) aan de melding wordt gekoppeld. Per categorie is een servicenorm ingesteld, bijvoorbeeld een kortere termijn voor meldingen die de veiligheid raken en voor verlichting maximaal veertien dagen vanwege afspraken met de uitvoerende partij.

Terugkoppeling naar de melder is een keuze van de melder zelf en wordt gekoppeld aan het achterlaten van een e-mailadres. Als dit is gebeurd, ontvangt de melder op twee momenten automatisch bericht:

1. Een ontvangstbevestiging met de geldende afhandelingstermijn, direct na het indienen van de melding,
2. Een bericht zodra de melding als afgehandeld is geregistreerd.

#### **Vraag 1: Hoeveel meldingen staan open en wat is de gemiddelde afhandelingstermijn?**

We geven er de voorkeur aan hier in percentages te spreken in plaats van absolute aantallen, omdat dit een beter beeld geeft van de verhouding tussen tijdig en niet-tijdig afgehandelde meldingen en minder gevoelig is voor schommelingen in het totaal aantal meldingen per periode.

In totaal zijn er vanaf 1 januari 2026 tot en met 1 september 1623 meldingen gedaan. Voor onderstaande cijfers zijn de meldingen van de maand augustus gebruikt ter onderbouwing. In de maand augustus zijn er 220 meldingen gedaan.

- 96,8% van de meldingen wordt binnen de geldende servicenorm afgehandeld;
- 3,1% van de meldingen staat in behandeling binnen de servicenorm;
- 1,8% van de meldingen staat op dit moment nog open buiten de geldende servicenorm.

Sommige meldingen krijgen de status “In behandeling” welke ook de servicenorm kan overschrijden. Dat kan verschillende redenen hebben bijvoorbeeld als het gaat om een speeltoestel waarvoor een lange(re) levertijd is of er is een veranda geplaatst, er zijn tegels in de steeg uitgepakt en de vraag wordt gesteld of de gemeente dat kan oplossen.

### **Vraag 2: Waarom worden meldingen die leefbaarheid en veiligheid raken niet sneller opgepakt?**

Allereerst over de vraag, die suggereert dat eigenlijk alle meldingen sneller moeten worden opgepakt. Elke melding heeft als doel om bij te dragen aan de (betere en/of veilige) leefomgeving. Uit de cijfers/servicenormen blijkt dat deze snel worden opgepakt, dus de vraag sluit niet aan bij de praktijk. Uit metingen is ook gebleken dat in de meeste gevallen (96,8%) de melding ruim voor de aangegeven termijn wordt afgehandeld.

### **Vraag 3: Is het college bereid de prioriteiten binnen de buitendienst te herzien?**

(Digitale) Dienstverlening is een constant proces van monitoren, evalueren en bijstellen. Zo is het ook met de gestelde servicenormen voor de verschillende categorieën. Deze zijn realistisch afgestemd op de praktijkervaringen en gewogen naar de verwachting die men mag hebben. Er is periodiek ambtelijk overleg waarbij de wijkbeheerders en de coördinatoren Wijkbeheer&Dienstverlening afstemming hebben. De verschillende aspecten rondom de meldingen worden besproken en vervolgens vertaald naar de praktijk. Dit kan gaan over de uitbreiding van categorieën, toevoegen van processen vanwege ontstane behoefte, bijstellen van de servicenormen, verantwoording en verwachting van medewerkers etc. Bij de eerste inrichting van het programma was één van de prioriteiten de informatievoorziening richting de melders. Dit systeem voorziet erin dat melders op een tweetal momenten op de hoogte worden gebracht van de status van hun melding. De keuze om te worden geïnformeerd is aan de melder, de voorwaarde is dat men een mailadres achterlaat. Het programma voldoet aan alle geldende regelgeving bijvoorbeeld de AVG.

### **Afsluitend**

Er valt veel te schrijven over het meldingssysteem. Het is dé schakel tussen openbare ruimte, de buitendienst en het Klant Contact Centrum (KCC). In deze beantwoording beperk ik me bewust tot de door u gestelde vragen, maar bied ik u de gelegenheid om u mee te laten nemen in de gemeentelijke dienstverlening. Dit is dus meteen een uitnodiging voor een korte (want er is veel) rondleiding gemeentelijke dienstverlening. De beantwoording van de vragen zijn specifiek voor de RBU, de uitnodiging voor de rondleiding geldt uiteraard voor iedereen want we zijn een inclusieve gemeente.