

SCHRIFTELIJKE VRAAG

Indiener: Kevin Hauser (VVD)

Datum indiening vraag: 10-4-2020

Datum verzending antwoord: 24-4-2020

Formulering: Meldingen vanuit inwoners

De politiek wordt geacht zich niet teveel te bemoeien met stoeptegelpolitiek. Dat is te begrijpen. Inwoners kunnen defecte straatverlichting, een scheeflopende stoep of een bijna omvallende boom namelijk melden via de gemeentesite.

1. Wij zijn benieuwd hoeveel meldingen er gemiddeld maandelijks binnenkomen en hoeveel hiervan binnen redelijke tijd worden opgelost. Redelijkheid is een subjectief begrip, daar zijn we ons van bewust, maar wellicht kunt u in uw antwoord zelf een beeld schetsen wat redelijk is in welke situatie.

Antwoord:

- *“Het gemiddelde aantal meldingen per maand”:*
In 2018 en 2019 waren er totaal 8669 meldingen openbare ruimte (MOR). Dit is gemiddeld 362 meldingen per maand. Dit betreft meldingen over verharding, groen, verlichting, afval, ongedierte, verkeer, riool, et cetera.
- *“De redelijke tijd waarbinnen meldingen opgelost worden”:*
De streeftermijn in gemeente Berkelland voor het afhandelen van MOR meldingen is 7 dagen. Als het langer duurt, is het streven dat mensen hierover binnen 7 dagen bericht krijgen.
- *“Het aantal aanvragen dat binnen de streeftermijn is afgehandeld”:*
Er zijn 6193 meldingen binnen de streeftermijn afgehandeld. Dit is 71 %. In 2018 en 2019 is bijna 90 % van de meldingen binnen een maand afgehandeld. Ongeveer 5 % van de meldingen in 2018 en 2019 was niet binnen 3 maanden opgelost.

2. Kunt u aangeven hoe het hele proces verloopt van binnenkomst van de melding tot aan het oplossen van de melding?

Antwoord:

- *“Het proces van binnenkomst van de melding tot het oplossen”:*
Een melding wordt geregistreerd in het zaaksysteem. De meldingen van 2018 en 2019 zijn vanuit het oude zaaksysteem afgehandeld. Sinds enkele maanden is er een nieuw zaaksysteem. Ook zijn er nieuwe afspraken gemaakt over de afhandeling.

In het nieuwe systeem gaat het als volgt: De inkomende vragen en meldingen worden door de zaakintake in het juiste zaaktype gezet. Meldingen openbare ruimte zijn onderverdeeld in diverse categorieën, met verschillende behandelaars. De melder krijgt een ontvangstbevestiging. Na de intake wordt de zaak direct toegewezen aan de behandelaar, die hier ook een mail over krijgt. De behandelaar bekijkt de zaak en beoordeelt of de melding door de eigen dienst wordt opgelost, door een aannemer, of dat het een onderwerp betreft dat nader bekeken moet worden (bijvoorbeeld een project van maken, meenemen in een overleg, nadere uitwerking in een plan, of nadere informatie bij de melder vragen). De melder wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling. Ook als het langer

*duurt dan verwacht, ontvangt de melder een bericht.
Als de melding is afgehandeld, wordt dit geregistreerd in het zaaksysteem.*

3. Ons bereiken twee signalen. Eén daarvan is dat er geen terugkoppeling plaatsvindt van wat er met de melding gebeurt / is gebeurd. Men ontvangt een ontvangstbevestiging dat de melding is ontvangen en daarmee is het klaar. Wij namen de proef op de som en hebben in december 2018 een melding gedaan van defecte straatverlichting. Inderdaad, een ontvangstbevestiging is alles wat we hebben gehad. Geen terugkoppeling waarom er in maart 2019 nog steeds niets aan was gedaan. We hebben daarop een nieuwe melding gedaan. Nu, ruim een jaar later, hebben we nog steeds geen terugkoppeling, maar is de straatverlichting nog steeds defect.

Vraag: de signalen die wij horen, hebben wij zelf getoetst. Dit kan geen incidentele gebeurtenis zijn geweest. Herkent u dit? En erkent u dat dit frustratie oplevert bij de inwoner? Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit wordt opgelost?

Antwoord:

- *“Herkennen wij dat er geen terugkoppeling plaatsvindt van wat er met de melding gebeurt?”:*

De afspraak is dat de melder terugkoppeling krijgt van wat er met de melding gebeurt. Ook is de afspraak dat de melder een bericht krijgt als de afhandeling langer op zich laat wachten. Uiteraard kan dat alleen als de melder contactgegevens achterlaat. Er komen ook geregeld meldingen binnen zonder contactgegevens van de melder. Terugmelden is dan niet mogelijk en contact opnemen bij eventuele onduidelijkheden ook niet. In die gevallen kan het zijn dat een melding niet wordt opgelost. In de meeste gevallen gaat het goed, en er komen positieve reacties op de vlotte afhandeling. We hebben inderdaad ook signalen dat de terugkoppeling ontbreekt.

- *“Erkennen wij dat dit frustratie oplevert bij de inwoner?”:*

Ja.

- *“Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit wordt opgelost?”:*

Ons streven is dat alle meldingen volgens afspraak worden afgehandeld. Het nieuwe zaaksysteem geeft ook beter inzicht in het verloop van afhandeling van meldingen. We hebben de komst van het nieuwe zaaksysteem ook aangegrepen om nieuwe afspraken intern te maken over de afhandeling. De komende maanden willen we die verbeterde afspraken monitoren en waar nodig bijsturen. In het geval van de verlichting moet bijvoorbeeld de reparatie worden uitgevoerd door een aannemer. Dit kan als het geen spoedgeval is, soms enkele maanden duren. Om frustratie te voorkomen is het nodig om de melder hiervan op de hoogte te stellen.

4. Het tweede signaal zit in de formulering van vraag 3 verwerkt: het komt regelmatig voor dat de inwoner die een melding heeft gedaan, het ervaart als ‘er wordt niks mee gedaan’. Ook hier: Herkent u dit? En erkent u dat dit frustratie oplevert bij de inwoner? Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit wordt opgelost?

Antwoord:

- *“Herkennen wij dat inwoners de meldingen ervaren als ‘er wordt niks mee gedaan’?”*

Wij herkennen dat er inwoners zijn die dit zo ervaren.

- *“Erkennen we dat dit frustratie oplevert bij de inwoner?”*

Ja.

- *“Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit wordt opgelost?”*

Dit bestaat uit twee delen: hoe is de melding opgelost, en hoe is dit teruggekoppeld naar de inwoner. Voor beide geldt dat er nieuwe afspraken liggen, en dat we hier de komende maanden op monitoren en waar nodig bijsturen. Een goede afhandeling van meldingen hebben wij hoog in het vaandel.

5. *Hoe tevreden bent u als gemeentelijke organisatie met hoe de meldingen over het algemeen worden opgepakt binnen Berkelland? Waar zitten de positieve kanten en waar ziet u, anders dan in onze vragen (en wellicht uw antwoorden daarop) hierboven aangegeven, nog verbeterpunten?*

Antwoord:

- *“Hoe tevreden bent u als gemeentelijke organisatie met hoe de meldingen over het algemeen worden opgepakt binnen Berkelland?”:*

Er gaat veel goed, daar zijn we tevreden over. Maar elke melding die niet goed wordt afgehandeld is er één te veel, daar zijn we nog niet tevreden over.

- *“Waar zitten de positieve kanten en waar ziet u, anders dan in onze vragen (en wellicht uw antwoorden daarop) hierboven aangegeven, nog verbeterpunten?”:*

Het systeem van meldingen openbare ruimte werkt over het algemeen uitstekend. Het is voor inwoners eenvoudig om te melden via internet (ook op locatie met de telefoon een foto doorsturen). Ook door te bellen kunnen inwoners meldingen doorgeven. De meldingen komen bijna altijd direct bij de juiste persoon en worden binnen enkele werkdagen opgepakt. De verbetering zit vooral in het terugkoppelen en de procedure bij iets complexere meldingen. De monitoring van de nieuwe afspraken moet uitwijzen waar nog knelpunten zitten.

Toelichting:

1. *Schriftelijke vragen worden kort en duidelijk geformuleerd.*
2. *Het antwoord volgt binnen 14 dagen nadat ze zijn ingediend bij de griffie.*
3. *Voor de overzichtelijkheid uw vragen in de daarvoor bestemde vakken plaatsen. Bij elke nieuwe vraag kunt u d.m.v. de tabtoets een nieuwe regel aanmaken. Het antwoord zal dan geplaatst worden bij de desbetreffende vraag.*