

Ons kenmerk : 2018-079933
Uw kenmerk :
Uw brief van : 29 november 2018
Bijlagen :
Beh.ambtenaar : P. de Ruijter
Telefoonnummer : (020) 31 44 888
E-mailadres : info@diemen.nl

Aan

De fractievoorzitter van de VVD, mevrouw B. Wielage

Onderwerp

Uitblijven reactie inzake melding/zaaknummer 2018-063701

Datum

11 december 2018

Geachte VVD-fractie,

Op 29 november 2018 stelt de VVD-fractie schriftelijke vragen omtrent het uitblijven van een reactie op een melding over een onveilige verkeerssituatie bij het Spoorpad nabij de Kanaaldijk-West.

De oorspronkelijke melding is gedaan op 4 oktober 2018 en betrof een onveilige verkeerssituatie bij het Spoorpad nabij de Kanaaldijk-West. Aangezien er geen mailadres is achtergelaten, is er meerdere malen getracht deze bewoner telefonisch te bereiken. Omdat het enerzijds niet lukte om telefonisch contact te leggen met de bewoner en omdat anderzijds het Spoorpad niet beheerd wordt door de gemeente Diemen en grotendeels buiten Diemen ligt, is de zaak afgesloten. Nadat de bewoner opnieuw telefonisch contact zocht is er opnieuw getracht telefonisch contact te leggen. Wederom is dit niet gelukt. Het is niet voor niets dat de gemeente de bewoners stimuleert om een mailadres bij klachten over de openbare ruimte achter te laten om een voorspoedige beantwoording te bewerkstelling.

De VVD-fractie stelt de volgende vragen:

- Waarom krijgt inwoner/krijgen inwoners niet tijdig antwoord?
- Wanneer krijgt ze adequaat antwoord op de geschetste problematiek?
- Wat kan de gemeente aan de genoemde situatie doen, gezien het feit dat de winter nabij is?

Waarom krijgt inwoner/krijgen inwoners niet tijdig antwoord

De bewoner heeft een melding gedaan over parkeeroverlast. Aan de hand van de categorie van de melding wordt deze toegekend aan een behandeld ambtenaar. Het gebruik van een onjuiste categorie vertraagt de zaak (onnodig). Ook waren er twijfels over de locatie. Het Spoorpad ligt zowel in Diemen-Centrum als nabij het Amsterdam-Rijnkanaal. Aangezien de tweede locatie niet beheerd wordt door de gemeente Diemen was er in beginsel onduidelijkheid over de locatie en de rol van de gemeente Diemen.

Uiteindelijk is de bewoner benaderd op zowel het mobiele nummer alsmede het vaste nummer. Helaas heeft dit niet geleid tot een contact moment. Op dat moment is de zaak afgesloten. Nadat de bewoner opnieuw contact zocht is er wederom getracht de bewoner te benaderen per telefoon. Wederom niet succesvol. Het is daarom van belang dat bewoners een emailadres achterlaten, zodat op een eenvoudige wijze contact gelegd kan worden die plaats- en tijdsafhankelijk is. Zoals u gemeld in een andere set schriftelijke vragen van uw fractie die eveneens gingen over een individuele melding van een bewoner, is de gemeente bezig met een verdere verbetering van het meldingsstelsel waardoor terugkoppeling aan

bewoners sneller en eenvoudiger is. Hierbij wordt onder andere gekeken naar het gebruik van een centraal SMS-systeem in de gevallen dat slechts een mobielnummer beschikbaar is.

Wanneer krijgt ze adequaat antwoord op de geschetste problematiek

De gemeente zet op dit moment technische stappen ter verbetering. In voorkomende gevallen zou het versturen van een sms daarnaast kunnen helpen. Zonder mailadres is de gemeente nu afhankelijk van of de melder haar of zijn telefoon beantwoord.

Wat kan de gemeente aan de genoemde situatie doen, gezien het feit dat de winter nabij is

De melding bestaat uit diverse klachten. De gemeente Diemen heeft op vrijdag 30 november, buiten haar het gebied waar zij verantwoordelijk voor is, toch geveegd op het Spoorpad vanwege deze melding. Tijdens de wintermaanden strooit de gemeente Diemen standaard vanaf de Oude Muiderstraatweg via de Kanaaldijk tot aan het Spoorpad en hiermee dus ook het deel van de Kanaaldijk dat in beheer is bij de gemeente Gooise Meren. Het Spoorpad zelf dient gestrooid te worden door de gemeente Weesp, die beheerder is van het Spoorpad. De gemeente Weesp is hiervan op de hoogte gesteld.

Daarnaast wordt op dit moment door de Vervoerregio onderzocht of het mogelijk is dat er verlichting aangelegd wordt langs deze fietsroute. Het gaat dan om de Oude Muiderstraatweg, de Kanaaldijk en het Spoorpad dat in beheer is van de Gemeente Weesp. Wij volgen dit op de voet en hebben hier recent nog informatie voor beschikbaar gesteld aan de Vervoerregio.

Hoewel het raadsleden uiteraard vrij staat welke vraag dan ook te stellen, en het college en de gemeente altijd op zoek zijn naar verdere verbetermogelijkheden, merken wij op dat het stellen van schriftelijke vragen noch de snelste manier is om een melding alsnog afgehandeld te krijgen, noch een kosteneffectieve wijze is om verbeteringen tot stand te brengen. Tevens zijn de ambtenaren die schriftelijke vragen moeten beantwoorden op zulke momenten niet bezig met het verhelpen van meldingen van bewoners. In het begeleidend schrijven bij deze vragen merkt u op 'desgewenst de persoonlijke gegevens van mevrouw te hebben'. Het is altijd prettig deze te mogen ontvangen. Dit is voor bewoners de snelste wijze om geholpen te worden, wat naar wij aannemen het doel van deze vragen is.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Diemen,
de secretaris, de burgemeester,

10

J.D. de Kort

E. Boog