

Ons kenmerk : 2019-009410
Uw kenmerk :
Uw brief van : 29-11-2018
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

Rechtzetten onjuistheden inzake melding/zaaknummer 2018-063701

Datum

13 februari 2019

Geachte VVD-fractie,

Op 29 november 2018 stelt de VVD-fractie schriftelijke vragen omtrent het uitblijven van een reactie op een melding over de onveilige verkeerssituatie bij het Spoorpad/Kanaaldijk. Deze zijn op 11 december beantwoordt met een brief van het college van burgemeester en wethouders.

In deze beantwoordingsbrief bleken een paar onjuistheden te zitten. Dit werd duidelijk door uw mail en tijdens het gesprek dat u en mevrouw [REDACTED] hadden met wethouder Nuijens en de manager ruimtelijk beheer, de heer De Ruijter. Met deze brief willen wij deze onjuistheden graag rechtzetten.

In de classificering van de klacht is in eerste instantie een fout gemaakt door een medewerker van het Klant Contactcentrum (KCC). Dit is later hersteld door een nieuwe melding aan te maken. Mevrouw [REDACTED] heeft meerdere malen gebeld, maar in die instanties hebben wij haar niet in staat gesteld om direct met de behandeld ambtenaar contact te laten leggen. Ook hebben wij niet om haar email-adres gevraagd, waarmee de beantwoording mogelijk doeltreffender had kunnen plaatsvinden.

Daarnaast zijn aan de uitvoerende kant fouten gemaakt bij het in beeld brengen van de klacht. Er waren op dat moment meerdere melders over de staat van het Spoorbaanpad en deze zijn in de afhandeling en de beantwoording door elkaar gehaald. Wij vinden het vervelend dat dit niet goed is gegaan en doen ons best om hier verbetering in te brengen.

Wat is er intussen ondernomen?

Op de betreffende locatie is gekeken of het mogelijk is om de route verder te strooien dan het eigendom van de gemeente Diemen reikt. Echter, onze strooivoertuigen zijn niet geschikt om de route daar te strooien. Om veilig ons werk te doen moeten we de brug over en deze is te smal. Er blijft onvoldoende ruimte beschikbaar om met een fiets ons voertuig te passeren. Daarnaast kunnen wij niet tot aan de andere zijde van de brug kijken, zodat er gevaarlijke situatie kan ontstaan.

Hoewel een gedeelte van het fietspad naar de brug binnen de gemeente Diemen ligt, wordt deze onderhouden door de gemeente Weesp. Om te voorkomen dat de onveilige verkeerssituatie te lang voortduurt, gaan we toch werkzaamheden uitvoeren om de situatie te verbeteren: De binnenzijde van de bocht wordt gerepareerd, zodat er geen grind meer op het

pad belandt. De taludzijde wordt verder met een hekwerk afgeschermd. Bovendien loopt er een onderzoek van de Vervoerregio om te bezien of verlichting van de route haalbaar is.

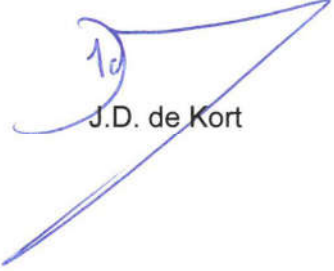
Ook binnen onze organisatie werken wij continu aan verbetering van ons meldingen-systeem. Momenteel zijn wij in gesprek met het KCC om de werkinstructie te verbeteren, zodat de bovengenoemde problemen niet meer voorkomen. Daarnaast is er gewerkt aan het geautomatiseerd verwerken van de meldingen, zodat bewoners zoveel mogelijk inhoudelijk worden geïnformeerd over wat er gebeurt met een melding.

Wij willen nogmaals kenbaar maken dat wij heel blij zijn met inwoners die zaken doorgeven aan de gemeente. Aan de hand hiervan kunnen wij continu zoeken naar verbeteringen in onze processen en dienstverlening.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Diemen,
de secretaris,

de burgemeester,



J.D. de Kort



E. Boog