

Overdracht College-Raad

Datum 9 maart 2017

onderwerp	Beantwoording artikel 45 vragen GroenLinks - Afhandelen meldingen openbare ruimte
portefeuillehouder	Filip van As
informant	Heiden, Barend van der (2012)
afdeling	Beheer & Gebouwen

Voorgesteld besluit raad

Kennis te nemen van de beantwoording van de schriftelijke vragen die het raadslid De Paus namens de fractie Groen Links heeft gesteld over het afhandelen van meldingen openbare ruimte.

Informatienota voor de raad

Datum 16 februari 2017

Onderwerp	Informatienota raad art 45 vragen, melding openbare ruimte.
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Filip van As

Informant M. Numan
Afdeling Beheer Openbare Ruimte / EC
Telefoon 038 498 2508
Email M.Numan@zwolle.nl
Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording van de schriftelijke vragen die het raadslid De Paus namens de fractie Groen Links heeft gesteld over het afhandelen van meldingen openbare ruimte.

Datum 16 februari 2017

Inleiding

Door dhr. De Paus is in januari 2016 een melding openbare ruimte gedaan, waar hij in februari 2017 nog steeds geen bevredigend antwoord op heeft gekregen. Naar aanleiding daarvan heeft hij als raadslid van Groenlinks vragen gesteld over het beantwoorden van meldingen openbare ruimte door de gemeente Zwolle.

Kernboodschap

Wij beantwoorden de door Groen Links gestelde vragen als volgt:

1. *Hoe kan het dat het niet lukt een melding binnen een jaar van een adequate reactie te voorzien? Wordt er bij het geven van een initiële reactie op een internetmelding gecontroleerd of het antwoord duidelijk en haalbaar is?*

Jaarlijks ontvangt de gemeente ca 15.000 meldingen openbare ruimte. Meldingen helpen ons, naast eigen controles, zicht te houden op de staat van de openbare ruimte en om het gewenste en noodzakelijke beheer en onderhoud te plannen en uit te voeren.

De meeste meldingen worden snel en naar tevredenheid van melders afgehandeld door de medewerkers van de Gemeente Zwolle, in samenwerking met de uitvoerende partners. Daarvoor zijn werkafspraken gemaakt.

Bij het afhandelen van de melding van de heer De Paus is er helaas een aantal zaken misgegaan: er is onduidelijk gecommuniceerd met de melder over afhandelingstermijnen, de uitvoerende partij die de melding binnen de afgesproken termijn zou verhelpen heeft dit nagelaten en hierover niet gecommuniceerd met KCC Zwolle. Nieuwe pogingen van de melder om een adequaat antwoord te krijgen kwamen via verschillende kanalen binnen (twitter, per mail bij collega) en werden intern niet teruggelegd naar het KCC Zwolle.

Omdat er een diversiteit aan meldingen, behandelaars en informatiesystemen is, is het Klantcontactcentrum (KCC) Zwolle bij meldingen de 'spin in het web'. Zij zien toe op een duidelijk en haalbaar antwoord.

2. *Houdt het college zelf actief bij welke fietspaden onderhoud vragen, om welke reden dan ook? Hoe worden de prioriteiten gesteld? Hoe kan het dat een fietspad dat al zeker anderhalf jaar bij stevige buien blank komt te staan niet hoog op de prioriteitenlijst terecht komt?*

Door middel van een periodieke schouw wordt de onderhoudsbehoefte van het areaal in beeld gebracht. Op basis van deze schouw en de meldingen uit het meldingsstelsel wordt een afweging gemaakt voor onderhoud. De prioriteiten worden gesteld langs de lijn van het risico gestuurd beheren. Normaal gesproken wordt een dergelijke situatie opgelost binnen het onderhoudsprogramma.

3. *Houdt het college bij welke meldingen en vragen zijn afgedaan en op welke wijze dit gebeurt? Controleert het college bij de melder of de melding naar tevredenheid is beantwoord? Zo ja, hoe zijn dan de reacties?*

Datum 16 februari 2017

Het KCC houdt bij de meeste meldingen bij of de melding wordt beantwoord en bewaakt de kwaliteit van het antwoord. Voor een deel van de meldingen zijn andere afspraken gemaakt. Zo wordt voor straatverlichting een melding altijd middels een standaardantwoord (met een reactietermijn van 3 dagen) beantwoord.

Bij beantwoording per mail wordt de melder uitgenodigd om contact op te nemen indien er nog vragen of opmerkingen zijn.

Periodiek wordt een kwalitatief tevredenheidsonderzoek uitgevoerd of wordt een kwaliteitsmeting uitgevoerd. Op basis van die meting worden coachinggesprekken met medewerkers gevoerd om de kwaliteit te verbeteren. Het gros van de meldingen wordt naar tevredenheid afgehandeld. Helaas komt het voor dat er klachten zijn. Op jaarbasis zijn er ca 16 klachten (van de 15.000 meldingen) over de afhandeling van de meldingen openbare ruimte.

4. Is het college bereid acties te ondernemen om te voorkomen dat vragen een jaar kunnen blijven liggen? Zo ja, welke?

Er wordt momenteel hard gewerkt aan een informatiesysteem voor alle meldingen (in plaats van de verschillende systemen die nu nog worden gebruikt). We streven ernaar dit systeem na de zomer de implementeren. We overwegen een aanpassing in afhandeling van twitterberichten zodat de melder beter geïnformeerd wordt. Tot slot gaan we de interne werkafspraken nogmaals onder de aandacht brengen om te voorkomen dat meldingen gaan 'zwerven'.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris