

Aan: College van B&W

Van: GroenLinks Zwolle, Remko de Paus

Datum: 6 februari 2017

Onderwerp: **Afdoening meldingen beheer openbare ruimte**

Geacht College,

Vorige week was het precies een jaar geleden dat de gemeente als volgt reageerde op een melding die ik via internet deed:

"De gemeente Zwolle heeft op 25 januari een melding¹ van u ontvangen. Dat stellen we op prijs. In uw melding schrijft u over fietspad geregeld halfblank. Hieronder vindt u onze reactie op uw melding. *Er wordt gekeken wat eraan gedaan kan worden en dan wordt het zo spoedig mogelijk hersteld.*"

Via twitter deed ik op 19 april opnieuw melding (zie screenshot). Vervolgens heb ik, vanaf juni 2016, via de mail meermalen contact gehad met de gemeente.

Vanaf november 2016 is het contact geïntensiveerd. De goede bedoelingen zijn helder, maar het lukt blijkbaar niet de juiste bron voor de benodigde informatie te bereiken. Getuige de volgende opmerkingen in de reacties:



- Mail 9 november 2016 "hoop eind deze week bericht te hebben!"
- Mail 21 november 2016 "De schraap werkzaamheden aan het Steenweteringpad staan gepland en zullen binnenkort worden uitgevoerd."
- Mail 13 januari 2017 "Ik moet dit navragen bij operationeel beheer"
- Mail 23 januari 2017 "Ik wacht nog steeds op informatie van mijn collega's (..). Deze week verwacht ik terugkoppeling."
- Mail 25 januari 2017 "De ROVA zou inmiddels de opdracht hebben moeten krijgen om de berm te verlagen, maar (..) blijkbaar is dit nog niet gedaan."

Het betreffende fietspad (Steenweteringpad in Zuid) is druk bereden. Voetgangers (hardlopers, mensen die honden uitlaten) en fietsers gebruiken het redelijk smalle fietspad gezamenlijk. Na een flinke regenbui staan hele stukken fietspad voor de helft (soms meer) blank, waardoor het elkaar passeren nog lastiger wordt.

¹ Nummer melding: 160125-000433

Vertrouwen staat of valt met goede communicatie. Het vertrouwen in de overheid staat in de huidige tijd onder druk, dat is overigens een al langer bestaande situatie. Deze concrete ervaring staat mogelijk niet op zichzelf. Als deze manier van reageren vaker voorkomt, vinden wij dat een zorgelijke situatie. Het schaadt het vertrouwen in de overheid, een vertrouwen waar we met zijn allen hard aan werken. De informatie gaat in dit geval over verschillende schijven, die deels ook buiten de gemeente liggen (Rova). Voor een gemeente die dienstverlening aan de inwoner hoog in het vaandel heeft staan, zou dat echter geen excuus mogen zijn.

De GroenLinks fractie wil van het college daarom graag een reactie op de volgende vragen:

Vraag 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?

Vraag 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?

Vraag 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?

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