

## RAADSINFORMATIEBRIEF met beantwoording artikel 42 vragen

**Van**  
college van burgemeester en wethouders

**Vergadering van**  
14 maart 2023

**Kenmerk**  
Z/23/056044 / D/23/089169

**Portefeuillehouder**  
Ad de Regt

**Portefeuille**  
Algemeen bestuurlijke zaken

**Opsteller**  
Reintjes, Vincent

**Onderwerp**  
Beantwoording Schriftelijke vragen art. 42 RvO van Inwonersbelangen inzake Meldingen buitenruimte

### Beantwoording van de vragen

#### Inleiding:

Onze inwoners kunnen meldingen doen via de site Melding doen - Gemeente Woerden ,als er bijvoorbeeld een lantaarnpaal stuk is.

Bij Inwonersbelangen komen er meldingen binnen, dat er geregeld te snel een bericht terug gestuurd wordt met de melding dat hij afgehandeld is, terwijl dat in werkelijkheid (nog) niet zo is. Ook wordt er aangegeven: *Door verminderde capaciteit is het erg druk. Noodmeldingen krijgen daarom voorrang. Helaas kunnen wij niet alle meldingen die wij nu niet kunnen afhandelen, open laten staan. Wij hopen op uw begrip.*

1.

Is het college bekend dat de meldingen welke niet afgehandeld kunnen worden gesloten worden? Zo ja, is daar ook een lijst van de ze aantallen en kunnen wij deze ontvangen?

Wij weten dat niet alle meldingen in behandeling kunnen worden genomen en dan gesloten worden. Er zijn verschillende redenen waarom een melding niet afgehandeld kan worden. Wij laten de melder altijd weten wat deze reden is. Mits de melder contactgegevens heeft achtergelaten.

In totaal zijn in 2022 80 meldingen op de door u beschreven manier afgehandeld. In 2021 waren dit 77 meldingen. Voor het perspectief: in 2022 kwamen 13.236 meldingen via de website bij ons binnen. In de bijlage vindt u een lijst met de aard van de melding, de zaaknummers en bijbehorende afhandelingstekst. Vanwege de privacy is de lijst anoniem.

2.

Is het college het met Inwonersbelangen eens dat hierdoor een onjuist beeld wordt gecreëerd?

Nee. Via het meldingssysteem komen allerlei soorten meldingen binnen. Bijvoorbeeld over kapotte lantaarnpalen, maar ook over loslopende honden, fout parkeren en volle prullenbakken. De gemeente hoeft niet met alle meldingen iets te doen en soms kan dit ook niet. Bijvoorbeeld omdat de melding over iets gaat dat buiten ons grondgebied ligt. Of omdat het om een voorval gaat dat achteraf niet geconstateerd kan worden (bijvoorbeeld een loslopende hond of fout geparkeerde auto).

Als wij een melding niet in behandeling kunnen of hoeven te nemen dan laten wij dit aan de melder weten (zie ook antwoord vraag 3).

3.

Is het college het met Inwonersbelangen eens dat een melding pas afgehandeld kan zijn zodra het mogelijke euvel ook daadwerkelijk is verholpen of als dat niet direct volledig afgehandeld kan worden, melders over de stand van zaken worden geïnformeerd?

Dit zijn wij met u eens en dit is in principe ook de procedure. Zoals aangegeven kan het zo zijn dat wij meldingen niet kunnen of hoeven oplossen. Ook in dat geval ontvangt de melder een reactie van ons.

Het is overigens niet zo dat het door deze werkwijze voor inwoners zinloos is om bepaalde situaties (zoals overlast) te melden. Wij monitoren namelijk de meldingen die bij ons binnenkomen. Als blijkt dat over een bepaalde locatie vaak dezelfde meldingen binnenkomen dan is dat aanleiding voor extra maatregelen of toezicht op die locatie.

4.

Wat voor actie gaat het college ondernemen zodat er een eerlijk en transparant beeld ontstaat van de daadwerkelijke meldingen de stand van zaken en de daadwerkelijke afhandeling?

Wij hebben dit beeld maar blijven alert op verdere verbeteringen. Bijvoorbeeld over de inhoud van de reactie die melders krijgen.

Het team Buitenruimte (procesteam MOR) heeft 24 uur per dag toegang tot de live informatie over de meldingen. De medewerkers zien wat behandel tijden, statussen, behandelaars en afhandelaars zijn en wat de toelichtingen bij alle meldingen is. Ook kunnen zij meldingen te (her)verdelen onder collega's bijvoorbeeld bij uitval of verlof.

5.

Kan het college aangegeven wat was/is de gemiddelde doorlooptijden van de meldingen die afgehandeld zijn in 2022?

Wij kennen twee doorlooptijden bij meldingen.

---

1. Als servicegraad geldt dat wij een binnengekomen melding binnen 2 dagen in behandeling (excl. weekenden) moeten nemen. Dit was bij 84% van alle meldingen (13.236 stuks) het geval.
2. De doorlooptijd van een in behandeling genomen melding tot aan afhandeling bedroeg in 2022 gemiddeld 8 dagen. Onder afhandeling verstaan we het oplossen van het probleem, afmelding in systeem en een bericht aan de melder.

Calamiteiten worden gezien de spoed meestal niet gemeld in het meldingssysteem maar via de telefoon. Na zo'n melding ondernemen de calamiteitendienst en/of serviceteams direct actie.

## **Bijlagen**

---

1. Bijlage lijst meldingen niet afgehandeld D/23/091603





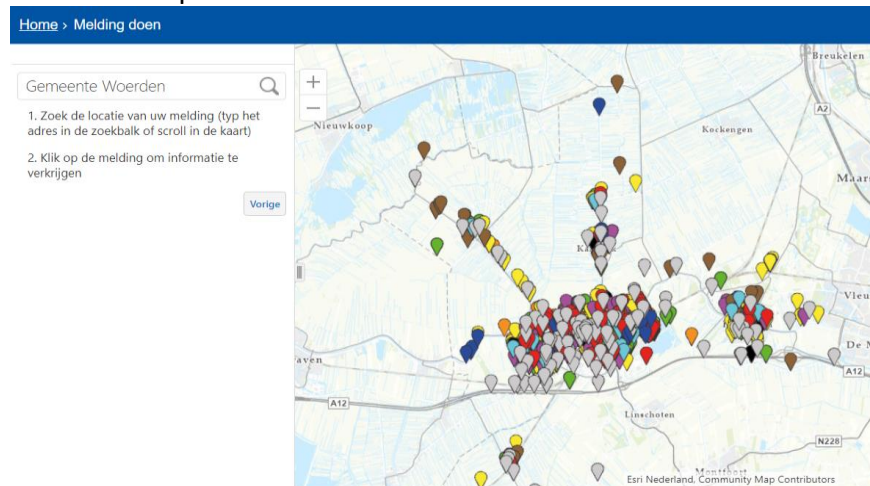
## Artikel 42

### Meldingen buitenruimte

#### Inleiding

Onze inwoners kunnen meldingen doen via de site [Melding doen - Gemeente Woerden](#), als er bijvoorbeeld een lantaarnpaal stuk is.

Hieronder overzicht van de actuele meldingen met daarin in kleur aangegeven icoontjes van de onderwerpen.



Bij Inwonersbelangen komen er meldingen binnen, dat er geregeld te snel een bericht terug gestuurd wordt met de melding dat hij afgehandeld is, terwijl dat in werkelijkheid (nog) niet zo is.

Ook wordt er aangegeven:

*Door verminderde capaciteit is het erg druk. Noodmeldingen krijgen daarom voorrang. Helaas kunnen wij niet alle meldingen die wij nu niet kunnen afhandelen, open laten staan. Wij hopen op uw begrip.*

Naar aanleiding hiervan heeft Inwonersbelangen de volgende vragen:

1. Is het college bekend dat de meldingen welke niet afgehandeld kunnen worden gesloten worden? Zo ja, is daar ook een lijst van deze aantallen en kunnen wij deze ontvangen?
2. Is het college het met Inwonersbelangen eens dat hierdoor een onjuist beeld wordt gecreëerd?
3. Is het college het met Inwonersbelangen eens dat een melding pas afgehandeld kan zijn zodra het mogelijke euvel ook daadwerkelijk is verholpen. Of als dat niet direct volledig afgehandeld kan worden, melders over de stand van zaken worden geïnformeerd?
4. Wat voor actie gaat het college ondernemen zodat er een eerlijk en transparant beeld ontstaat van de daadwerkelijke meldingen, de stand van zaken en de daadwerkelijke afhandeling?
5. Kan het college aangegeven wat was/is de gemiddelde doorlooptijden van de meldingen die afgehandeld zijn in 2022?

Fractie Inwonersbelangen,  
Jeanet de Mari, 01-02-2023