

SCHRIFTELIJKE VRAAG

Indiener: Kevin Hauser (VVD)

Datum indiening vraag: 10-4-2020

Datum verzending antwoord:

Formulering: Meldingen vanuit inwoners

De politiek wordt geacht zich niet teveel te bemoeien met stoeptegelpolitiek. Dat is te begrijpen. Inwoners kunnen defecte straatverlichting, een scheeflopende stoep of een bijna omvallende boom namelijk melden via de gemeentesite.

1. Wij zijn benieuwd hoeveel meldingen er gemiddeld maandelijks binnenkomen en hoeveel hiervan binnen redelijke tijd worden opgelost. Redelijkheid is een subjectief begrip, daar zijn we ons van bewust, maar wellicht kunt u in uw antwoord zelf een beeld schetsen wat redelijk is in welke situatie.

Antwoord:

2. Kunt u aangeven hoe het hele proces verloopt van binnenkomst van de melding tot aan het oplossen van de melding?

Antwoord:

3. Ons bereiken twee signalen. Eén daarvan is dat er geen terugkoppeling plaatsvindt van wat er met de melding gebeurt / is gebeurd. Men ontvangt een ontvangstbevestiging dat de melding is ontvangen en daarmee is het klaar. Wij namen de proef op de som en hebben in december 2018 een melding gedaan van defecte straatverlichting. Inderdaad, een ontvangstbevestiging is alles wat we hebben gehad. Geen terugkoppeling waarom er in maart 2019 nog steeds niets aan was gedaan. We hebben daarop een nieuwe melding gedaan. Nu, ruim een jaar later, hebben we nog steeds geen terugkoppeling, maar is de straatverlichting nog steeds defect.

Vraag: de signalen die wij horen, hebben wij zelf getoetst. Dit kan geen incidentele gebeurtenis zijn geweest. Herkent u dit? En erkent u dat dit frustratie oplevert bij de inwoner? Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit wordt opgelost?

Antwoord:

4. Het tweede signaal zit in de formulering van vraag 3 verwerkt: het komt regelmatig voor dat de inwoner die een melding heeft gedaan, het ervaart als 'er wordt niks mee gedaan'. Ook hier: Herkent u dit? En erkent u dat dit frustratie oplevert bij de inwoner? Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit wordt opgelost?

Antwoord:

5. Hoe tevreden bent u als gemeentelijke organisatie met hoe de meldingen over het algemeen worden opgepakt binnen Berkelland? Waar zitten de positieve kanten en waar ziet u, anders dan in onze vragen (en wellicht uw antwoorden daarop) hierboven aangegeven, nog verbeterpunten?

<i>Antwoord:</i>

Toelichting:

- 1. Schriftelijke vragen worden kort en duidelijk geformuleerd.*
- 2. Het antwoord volgt binnen 14 dagen nadat ze zijn ingediend bij de griffie.*
- 3. Voor de overzichtelijkheid uw vragen in de daarvoor bestemde vakken plaatsen. Bij elke nieuwe vraag kunt u d.m.v. de tabtoets een nieuwe regel aanmaken. Het antwoord zal dan geplaatst worden bij de desbetreffende vraag.*