

Rekenkamer IJsselstein

PERSBERICHT

6 oktober 2025

MELDINGEN OPENBARE RUIMTE: BASIS OP ORDE, MAAR COMMUNICATIE EN LEREND VERMOGEN MOETEN BETER

De rekenkamer IJsselstein deed onderzoek naar de manier waarop de gemeente meldingen over de openbare ruimte afhandelt. Daaruit blijkt dat de samenleving er veel baat bij heeft dat inwoners melding maken van zaken zoals losliggende stoeptegels en zwerfafval. De gemeente kan dan sneller en gericht in actie komen om mankementen op te lossen. Het rapport wordt op 14 oktober besproken in de raadscommissie Ruimte.

De gemeente heeft de oren en ogen van de inwoners hard nodig om de openbare ruimte schoon, heel en veilig te houden. Als de gemeente goed omgaat met meldingen over de openbare ruimte draagt dat ook bij aan het vertrouwen van inwoners in de gemeente en aan hun betrokkenheid bij hun eigen leefomgeving. De rekenkamer onderzocht daarom of het meldproces goed is ingericht en meldingen snel en goed worden afgehandeld. De rekenkamer keek daarbij niet alleen hoe de gemeente omgaat met de meldingen, maar hield ook een enquête onder het inwonerpanel van IJsselstein om te weten te komen hoe de bevolking daarover denkt.

De basis is op orde...

De rekenkamer stelt vast dat de gemeente de afgelopen jaren hard heeft gewerkt aan het verbeteren van de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Zij vindt dat de basis op orde is. Inwoners kunnen via allerlei kanalen makkelijk een melding doen: per telefoon, per mail, aan de balie, op straat als ze een medewerker van de gemeente tegenkomen en via het meldformulier dat op de website van de gemeente staat. Dat blijkt goed te werken: vrijwel alle inwoners die hierover een vragenlijst invulden, wisten hoe ze een melding kunnen doen.

Binnen de gemeentelijke organisatie zijn er goede afspraken gemaakt om te zorgen dat meldingen snel bij de juiste persoon of instantie terecht komen. De meldingen die via het online meldformulier worden gedaan zijn voor de gemeente het makkelijkst en het snelst te verwerken. Daarom raadt de rekenkamer het college aan het gebruik van het meldformulier te stimuleren.

...maar het kan nog beter

De rekenkamer vindt ook dat verdere verbeteringen nodig en mogelijk zijn. De terugkoppeling naar de melders over wat er met hun melding gebeurt moet beter. Veel melders zijn hier ontevreden over. Nu betekent een bericht dat een melding is afgehandeld soms alleen dat een aannemer te horen heeft gekregen dat hij iets moet doen. Het kan dan nog best een tijd duren voordat er daadwerkelijk iets gebeurt. Dat is onduidelijk en veroorzaakt onvrede bij de melders. Binnen de gemeente is de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van meldingen versnipperd. Met één verantwoordelijke is betere sturing van de afhandeling mogelijk. Als de gemeente meer gegevens zou bijhouden over meldingen en de klanttevredenheid regelmatig zou meten, kan de organisatie daarvan leren. Dat is nodig om beleid bij te kunnen sturen, werkzaamheden goed te kunnen plannen en verdere verbeteringen door te kunnen voeren in de organisatie van het werk.

Voor de redactie:

Het rapport *De ogen en oren van de stad* is te vinden op

https://ijsselstein.raadsinformatie.nl/document/16029197/1/2025_09_29+Rekenkamerrapport+Meldingen+Openbare+Ruimte?connection_type=1&connection_id=9666969

Mail voor toelichting de secretaris van de rekenkamer IJsselstein: secretaris_RK_IJsselstein@raamwerk.nu