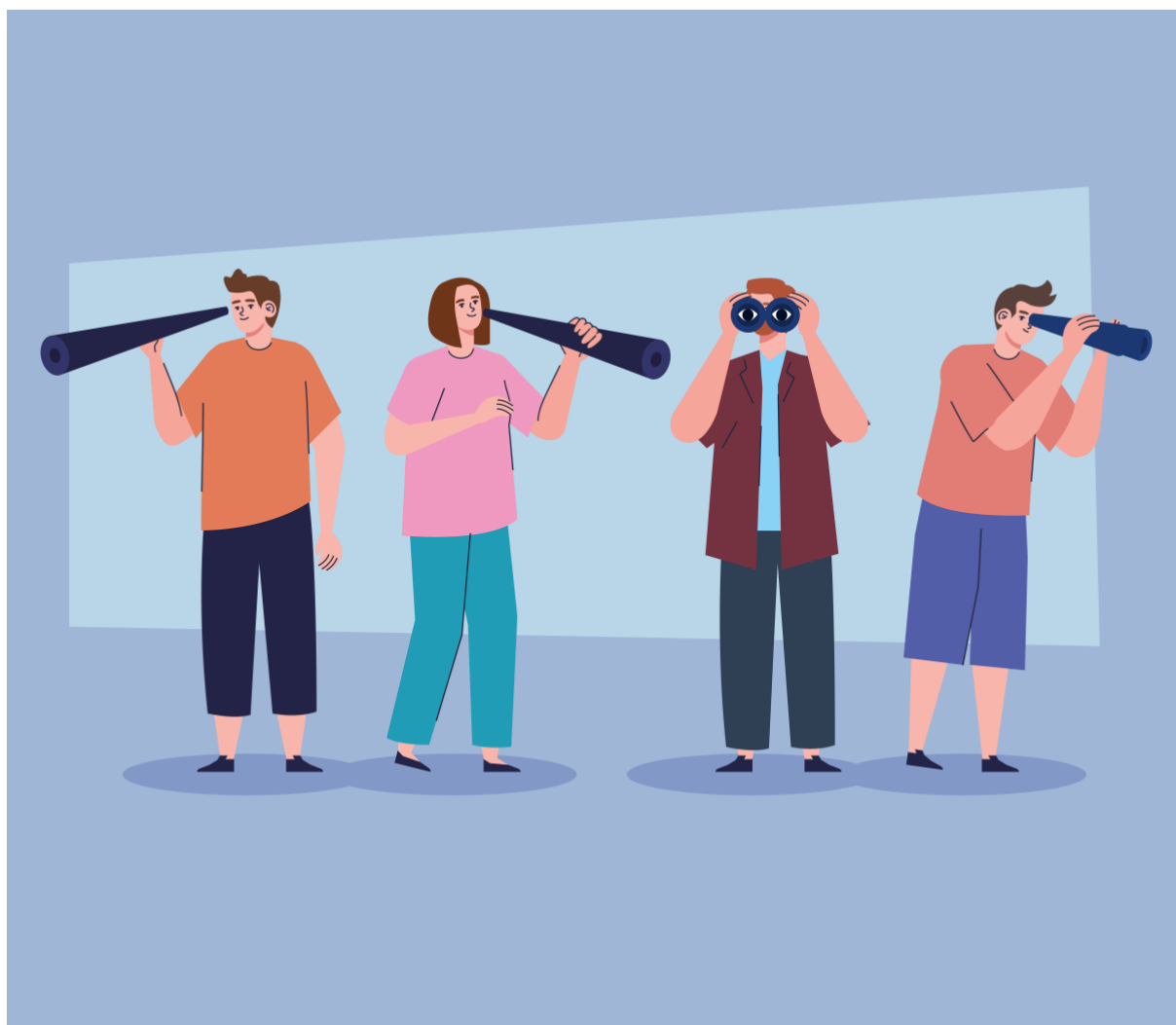


De ogen en oren van de stad

Meldingen openbare ruimte in IJsselstein



Colofon

© Rekenkamer IJsselstein, 2025

Afbeelding voorkant: People Vectors
by Vecteezy

Dit onderzoek is in opdracht van de rekenkamer IJsselstein uitgevoerd door:

Roxana Chandali
Tijmen Siermann

In opdracht van de Rekenkamer IJsselstein:

Matthijs van den Berg (voorzitter)

Matthijs van den Berg

Roxana Chandali

Tijmen Siermann

Margreet Windhorst (secretaris)

Inhoudsopgave

1.	Kernboodschap	4
2.	Conclusies en aanbevelingen	5
3.	Bestuurlijke reactie	9
4.	Nawoord van de rekenkamer	11
5.	Bijlage: Nota van bevindingen.....	12

1. Kernboodschap

Een openbare ruimte die schoon, heel en veilig is, vormt een essentiële randvoorwaarde voor een aantrekkelijke en leefbare omgeving. Meldingen over de openbare ruimte van inwoners leveren waardevolle informatie over waar onderhoud, herstel of actie nodig is. Inwoners zijn als het ware de ogen en oren van de gemeente. Daarom is het van belang dat het meldproces goed is ingericht en meldingen snel en adequaat worden afgehandeld. Dit heeft immers direct invloed op de openbare ruimte én op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening die inwoners ervaren. Het adequaat en transparant omgaan met meldingen over de openbare ruimte draagt zo bij aan vertrouwen en betrokkenheid van inwoners en legitimiteit van het gemeentelijk handelen.

In de afgelopen periode heeft de gemeente IJsselstein gewerkt aan het verbeteren van het proces met betrekking tot meldingen openbare ruimte. De rekenkamer constateert in het onderzoek dat daardoor de basis grotendeels op orde is. Verdere verbeteringen zijn echter wenselijk en mogelijk. Daarbij gaat het met name om:

- verbetering van de communicatie met melders,
- integrale sturing en duidelijke organisatorische positionering hiervan,
- het organiseren van lerend vermogen door monitoring en evaluatie,
- vergroten van het gebruik van het meldformulier of het verkrijgen van de benodigde informatie via andere kanalen, en
- het helder vastleggen van afspraken in de overeenkomsten met externe partners.

2. Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1: De gemeente heeft de basis grotendeels op orde.

Toelichting: De afgelopen jaren heeft de gemeente een verbeterslag uitgevoerd ten aanzien van meldingen openbare ruimte. Het ging daarbij om de ontwikkeling van een snelkoppeling voor het doen van meldingen openbare ruimte, de verbetering van het interne proces voor afhandeling daarvan, de verbetering van het meldformulier en meer aandacht voor communicatie met de melder. Ook het terughalen van bepaalde taken van RMN naar de gemeente kan daartoe gerekend worden. Hierdoor ligt er een goede basis.

Conclusie 2: De raad ontvangt geen kwantitatieve of kwalitatieve informatie over meldingen openbare ruimte, maakt in beperkte mate gebruik van zijn kaderstellende rol en beschikt over onvoldoende informatie om zijn controlerende rol te vervullen.

Toelichting: De gemeenteraad ontvangt van het college weliswaar generieke documenten waarin het onderwerp meldingen openbare ruimte summier aan de orde komt, maar geen specifieke kwantitatieve en kwalitatieve informatie over meldingen openbare ruimte. De kaders die de raad stelt op dit gebied, beperken zich tot de integrale visie openbare ruimte (IVOR) en het integrale beheerplan (IBOR), die beide geen specifieke sturing bieden aan meldingen openbare ruimte. De raad informeert zelf nauwelijks naar het onderwerp meldingen openbare ruimte en geeft daarmee beperkt invulling aan zijn controlerende en kaderstellende taken ten aanzien van dit onderwerp.

Aanbeveling aan gemeenteraad (1): Vraag het college om de raad periodiek te voorzien van relevante kwantitatieve en kwalitatieve informatie over meldingen openbare ruimte, waaronder de klanttevredenheid. Gebruik deze informatie om invulling te geven aan de kaderstellende en controlerende rol van de raad.

Conclusie 3: Het thema meldingen openbare ruimte is versnipperd over verschillende teams.

Toelichting: Het doel 'schoon, heel en veilig' vormt de basis voor meldingen openbare ruimte. Het coalitieakkoord 2022-2026 bevatte de wens om een app voor meldingen openbare ruimte te ontwikkelen vanuit het daarin geformuleerde doel 'verbetering van de dienstverlening'. Daarom heeft in de afgelopen jaren de nadruk gelegen op de invalshoek 'dienstverlening' met een belangrijke rol voor de teamleider van team Klant ten aanzien van meldingen openbare ruimte. Het daadwerkelijk oplossen van de individuele meldingen openbare ruimte ligt echter bij de onderdelen Buitendienst, Civiele techniek en Handhaving. Beleidsadvisering voor dit onderwerp valt onder Team Ruimte & Projecten en informatievoorziening- en beheer onder Team Interne ondersteuning. De versnippering van beleid, uitvoering en monitoring over verschillende teams, vraagt aandacht voor integrale sturing op de kwaliteit van het proces en de afhandeling als geheel, bijvoorbeeld met het oog op het stimuleren van persoonlijk contact met de melder, het informeren van de raad of het organiseren van lerend vermogen.

Aanbeveling aan het college (2): Zorg voor integrale sturing en een duidelijke organisatorische positionering op het onderwerp meldingen openbare ruimte. Zo blijft de werkwijze samenhangend en doelgericht, ondanks een afhankelijkheid van meerdere teams.

Conclusie 4: De multi-kanalenaanpak maakt het doen van een melding openbare ruimte laagdrempelig en makkelijk. De meeste inwoners weten dan ook hoe ze een melding kunnen doen, maar niettemin zijn verbeteringen mogelijk.

Toelichting: Inwoners kunnen van veel verschillende kanalen gebruik maken om een melding openbare ruimte te doen: aan de balie, per telefoon, via e-mail, op straat en via het meldformulier dat op de website staat en dat via een snelkoppeling ook rechtstreeks vanaf telefoon of tablet te gebruiken is. Die aanpak werkt.

Vanuit de gemeente gezien, is het meldformulier het voorkeurskanaal, zowel vanuit het oogpunt van doeltreffendheid als vanuit het oogpunt van doelmatigheid. Bij gebruikmaking van het meldformulier is, mits de melding niet anoniem gedaan wordt, in beginsel alle relevante data beschikbaar voor de afhandeling én terugkoppeling. Bij de andere kanalen is dit niet altijd het geval. Ook vraagt het gebruik van deze kanalen een extra tussenstap, omdat de melding door medewerkers alsnog in het zaakstelsel moet worden gezet. Daarom is het wenselijk dat het meldformulier vaker wordt gebruikt. Medewerkers van het Klantcontactcentrum kunnen bijvoorbeeld worden geïnstrueerd om bij het opnemen van meldingen het webformulier als 'script' te gebruiken.

Aanbeveling aan het college (3): Handhaaf de multi-kanalenaanpak, maar stuur sterker op gebruik van het meldformulier en op het verkrijgen van betere en completere informatie via de andere kanalen dan het formulier.

Conclusie 5: De verschillende servicenormen die van toepassing zijn op meldingen en op meldingen openbare ruimte zijn niet eenduidig.

Toelichting: Het kwaliteitshandvest bevat de servicenorm dat uiterlijk binnen 5 werkdagen teruggemeld wordt aan de melder wat er met een melding openbare ruimte gebeurt. Deze norm is in de praktijk leidend. In de *Visie op onze dienstverlening*. 'We doen wat we beloven' staat echter als servicenorm voor meldingen dat uiterlijk binnen 2 werkdagen teruggemeld wordt wat er en wanneer er iets met de melding gebeurt. In dit laatste geval gaat het om meldingen in zijn algemeenheid.

Aanbeveling aan het college (4): Schep duidelijkheid over de servicenorm terugmelding voor meldingen openbare ruimte in relatie tot die voor meldingen om verkeerde verwachtingen van inwoners te voorkomen en duidelijkheid te geven aan de eigen medewerkers.

Conclusie 6: Melders willen graag meer duidelijkheid over hoe snel een melding wordt opgepakt en willen beter op de hoogte gehouden worden van de afhandeling van een melding.

Toelichting: De tevredenheid van melders over de communicatie van de gemeente over meldingen openbare ruimte kan beter. Zo kan er een verschil zijn tussen de administratieve afhandeling en de daadwerkelijke oplossing van het gemelde probleem. Soms worden meldingen administratief afgesloten als een klus bij een aannemer of bij de gemeente op de planning is gezet. In zo'n geval krijgen melders nu vaak een bericht dat de melding is afgehandeld, terwijl het onderhoudsprobleem op dat moment nog niet is aangepakt. Het is dan zaak om de melder op de hoogte te stellen van de onderhoudskalender of seizoensplanning van de gemeente. Brede communicatie over de onderhoudskalender kan meldingen openbare ruimte ook voorkomen. Binnen de organisatie is men zich bewust van het belang van een betere communicatie. Hoewel gestuurd wordt op het persoonlijk terugmelden aan de melder over de behandeling en afhandeling van meldingen, lijkt dat in de praktijk nog niet voldoende te gebeuren. Het zou goed zijn als een melding in het zaakstelsel alleen afgehandeld kan worden als er óók een terugkoppeling heeft plaatsgevonden

Aanbevelingen aan het college (5): Verbeter de communicatie richting melders door:

- duidelijk te maken *wanneer* sprake is van een afgehandelde melding.
- de melder persoonlijk te informeren over de afhandeling van meldingen.
- regelmatig breed te communiceren o.a. via sociale media over de werkwijze om meldingen te doen.

Conclusie 7: De gemeente trekt weinig lessen uit meldingen openbare ruimte. Monitoring met betrekking tot meldingen openbare ruimte vindt beperkt plaats, evaluatie heeft nog niet plaatsgevonden en mogelijkheden voor datagedreven werken worden onvoldoende benut.

Toelichting: Het jaar 2024 is het eerste volledige jaar waarover gegevens beschikbaar zijn over aantallen, soort en gebruikte kanalen van meldingen openbare ruimte. Dit is een beperkte set aan informatie. Om beter te kunnen volgen of meldingen snel, effectief en efficiënt worden afgehandeld en hiervan te kunnen leren zijn ook gegevens nodig over de doorlooptijd van de afhandeling en over de terugkoppeling aan de melders.

Op het gebied van het beleid met betrekking tot meldingen openbare orde vindt weinig monitoring plaats. Wel worden meldingen openbare ruimte gebruikt om de beeldkwaliteit (een objectieve en eenduidige manier om de kwaliteit van de openbare ruimte weer te geven aan de hand van visuele, meetbare normen) te monitoren. Zo is in het IBOR opgenomen dat het aantal gegronde meldingen openbare ruimte moet dalen ten opzichte van 2023, maar de nul-situatie van 2023 is niet bekend.

Ook zijn nog geen evaluaties uitgevoerd die betrekking hebben op meldingen openbare ruimte. Daarmee ontbreekt relevante sturingsinformatie voor beleidsmatige input en doorontwikkeling van meldingen openbare ruimte.

Managementinformatie wordt minder gebruikt dan mogelijk is vanwege beperkte capaciteit en werkdruk. Daardoor blijven kansen liggen om te leren en te verbeteren. Wel worden meldingen openbare ruimte gebruikt om aanpassingen in bijvoorbeeld bestrating, waterberging en groeninrichting beter af te stemmen op de praktijk en in het kader van grondwateroverlast.

Verdere verbetering in datagedreven werken is mogelijk en wenselijk, om zo tijdig ontwikkelingen te signaleren door het verzamelen en analyseren van zoveel mogelijk relevante gegevens om vooral preventief oplossingen mogelijk te maken.

Aanbevelingen aan het college (6): Wees een lerende organisatie door:

- meer gebruik te maken van de mogelijkheden die de huidige systemen bieden en hiervoor capaciteit beschikbaar te stellen.
- te zorgen voor voldoende en bruikbare data over het proces meldingen openbare ruimte en deze periodiek te analyseren om gericht te kunnen sturen op verbeteringen in systeem en proces zodat meldingen zo snel, effectief en efficiënt mogelijk kunnen worden afgehandeld.
- stappen te ondernemen om meer datagedreven te gaan werken en zo ook preventief aan oplossingen te werken.

Conclusie 8: De gemeente heeft geen ambities ten aanzien van de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte geformuleerd en de klanttevredenheid wordt niet periodiek gemonitord.

Toelichting: Meldingen openbare ruimte hebben ook een dienstverleningscomponent en de verbeterlagen zijn in de afgelopen periode sterk vanuit de dienstverlening benaderd. Om zicht te houden op de klanttevredenheid en te kunnen sturen, is het formuleren van ambities, normen of kritische prestatie-indicatoren en het monitoren daarvan een voorwaarde.

Alleen in het klantbelevingsonderzoek in 2022 is de dienst ‘melding openbare ruimte’ specifiek onderzocht. Van de respondenten maakte 27% gebruik van deze dienst en waardeerden deze met een 4,2. Na 2022 zijn er taken van RMN naar de gemeente teruggehaald en zijn er verbeteringen aangebracht in het werkproces meldingen

openbare ruimte. De gemeente verwacht dat dit ten goede komt aan de klanttevredenheid. Er is echter nog geen vervolgonderzoek gedaan naar de klantbeleving van meldingen openbare ruimte. Periodieke monitoring van de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte ontbreekt daarmee. Bij afronding van de behandeling van een melding openbare ruimte wordt ook niet gevraagd naar de tevredenheid over de afhandeling. Ook zijn geen ambities geformuleerd om de klantwaardering voor dit aspect van de dienstverlening te verhogen.

Aanbeveling aan het college (7): Formuleer ambities ten aanzien van de klanttevredenheid over meldingen openbare orde, monitor de klanttevredenheid periodiek, leer hiervan en stuur hierop.

Conclusie 9: De overeenkomsten van de gemeente met RMN en Citytec bevatten weinig afspraken over meldingen openbare ruimte, waardoor sturingsinformatie voor de gemeente grotendeels ontbreekt.

Toelichting: De behandeling van meldingen openbare ruimte ligt deels bij externe partijen. In dit onderzoek zijn de afspraken gezien die de gemeente met RMN en Citytec heeft gemaakt over meldingen openbare ruimte. De dienstverleningsovereenkomst met RMN bevat geen servicenormen. In de overeenkomst met Citytec zijn afspraken opgenomen over het oplossen van storingen en de daarbij behorende termijnen. Noch met RMN noch met Citytec zijn afspraken vastgelegd over het leveren van kengetallen aan de gemeente over meldingen openbare ruimte. De gemeente ontvangt in de praktijk wel enige informatie van beide partijen, maar niet over de behandeltermijnen en contactmomenten met de melders.

Uit de door de rekenkamer uitgevoerde enquête onder het inwonerpanel, komt naar voren dat melders met name ontevreden zijn over de communicatie en over het oplossen van de meldingen door RMN en Citytec.

Aanbeveling aan het college (8): Leg bij de vernieuwing van de overeenkomsten met RMN en Citytec duidelijk vast welke informatie over meldingen openbare ruimte de gemeente in welke frequentie wil ontvangen om ervoor te zorgen dat de gemeente hierop kan sturen. Beperk deze informatie niet tot aantallen afgehandelde meldingen en soort/categorie, maar vraag ook om informatie over communicatie met melders en de behandelingstermijn.

3. Bestuurlijke reactie



postadres Postbus 26, 3400 AA IJsselstein

secretaris_RK_IJsselstein@raamwerk.nu

bezoekadres
Overtoom 1
3401 BK IJsselstein

t 14 030
f 030 6884350
e info@ijsselstein.nl

betreft Rekenkameronderzoek Meldingen openbare ruimte

uw kenmerk
uw brief van 9 september 2025
behandeld door Ron van Reenen

zaaknummer 299434

datum 23 september 2025
blad 1 van
bijlagen

Geachte voorzitter,

Het college heeft met instemming kennisgenomen van de rapportage naar aanleiding van het onderzoek van uw Rekenkamer naar het proces rond meldingen van inwoners over de openbare ruimte. Wij danken u voor de waardevolle verbeterpunten die u aandraagt. In deze brief laten wij u graag weten hoe wij deze zullen doorvoeren.

Inwoners helpen ons om de openbare ruimte schoon, heel en veilig te houden. De vele ogen in de stad zorgen ervoor dat wij te herstellen zaken snel kunnen oppakken. Het is dus belangrijk dat inwoners dit eenvoudig kunnen melden en ook terug horen hoe de gemeente hun meldingen afhandelen. Wij stimuleren deze betrokkenheid door het proces van melden te optimaliseren waar mogelijk en ook onder de aandacht van onze inwoners te houden. Daarom doet het ons ook deugd dat u concludeert dat de basis grotendeels op orde is.

Er zijn verdere verbeteringen mogelijk zoals u ook in uw rapportage vaststelt. Een per 1 september 2025 in dienst getreden consulent dienstverlening focust zich hierop. Daarmee heeft het proces een 'eigenaar' gekregen. Daarnaast hebben wij de volgende acties ondernomen:

- Naast het digitale proces besteden wij aandacht aan het telefonisch kunnen melden, naar gelang de wens van de melder.
- Voor algemene meldingen en meldingen over de openbare ruimte gaan wij met gelijke servicenormen werken.
- Wij zullen een melding niet eerder afsluiten dan dat de melder goed geïnformeerd is over de afhandeling en dit in het proces aldus inrichten.
- Na ruim een jaar werken met dit proces is een volgende stap om de data te verwerken tot managementinformatie opdat we verder kunnen leren en verbeteren. Dat hebben wij reeds ter hand genomen.
- Bij de hercontractuering met Reinigingsbedrijf Midden Nederland (RMN) en Citaten zullen we ervoor zorgen dat we sturingsinformatie ontvangen over de aantallen afgehandelde meldingen en de terugkoppeling aan de melder.

datum 23 september 2025
ons kenmerk 299434
blad 2 van 2

De gemeente IJsselstein gebruikt het zaaksysteem Djuma om haar processen in te richten, te volgen en te archiveren. Wij lopen tegen de technische grenzen van dit systeem aan waar het gaat om het genereren van gegevens over klanttevredenheid. Wij streven naar een rapportcijfer 7 op de kanalen en producten die wij op een andere wijze kunnen meten.

Tot besluit danken wij u voor uw scherpe analyse en voorgestelde verbeterpunten van een voor onze inwoners én de gemeentelijke organisatie zelf zo belangrijk proces.

Met vriendelijke groet,
Het college van IJsselstein



Wilma van de Werken
secretaris



Ester Weststeijn
burgemeester

4. Nawoord van de rekenkamer

De rekenkamer IJsselstein dankt het college voor de bestuurlijke reactie op het onderzoek naar meldingen openbare ruimte en neemt met genoegen kennis van de acties die het college inzet om verdere verbeteringen in het proces van meldingen openbare ruimte aan te brengen.

Melders zijn met name kritisch op de snelheid waarmee een melding wordt opgepakt en op de mate waarin de melder op de hoogte wordt gehouden van de afhandeling van de melding. Door de indiensttreding van een consultant dienstverlening kan er meer aandacht besteed worden aan de communicatiekant van meldingen openbare ruimte. Ook de aankondiging om een melding pas af te sluiten wanneer de melder goed geïnformeerd is over de afhandeling, kan de tevredenheid van melders vergroten.

Het streven naar een rapportcijfer 7 voor klanttevredenheid geeft duidelijkheid over de ambitie van de gemeente. Vervolgens is het zaak om deze ambitie regelmatig te monitoren en waar nodig te zorgen voor bijsturing. Nu blijkt dat het zaakstelsel Djuma hiervoor niet kan worden gebruikt, verdient het aanbeveling om buiten dit stelsel om periodiek de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte te meten.

Het college geeft aan dat de nieuwe consultant dienstverlening als 'eigenaar' van het proces meldingen openbare ruimte is aangewezen. De rekenkamer hecht eraan nog eens het belang te benadrukken van een integrale sturing op het proces van meldingen openbare ruimte. Die sturing betreft aspecten als communicatie met de melder, klanttevredenheid, maar ook organisatie van het interne proces en aandacht voor monitoring en evaluatie. Tegen die achtergrond is het noodzakelijk dat deze consultant als proceseigenaar beschikt over het benodigde mandaat en de bevoegdheid om daadwerkelijk te kunnen sturen op dit proces.

Het college geeft aan dat het verwerken van data tot managementinformatie een volgende stap is in het verbeteren van het proces van meldingen openbare ruimte, van waaruit de gemeente verder kan leren en verbeteren. Dat is een terechte constatering. De mogelijkheden hiervoor worden echter op dit moment nog niet optimaal benut. Het is daarom van belang dat monitoren en evalueren voldoende capaciteit en prioriteit krijgen. Wij wijzen er daarbij op dat datagedreven werken in de toekomst juist ook tijdswinst kan opleveren.

Wij zijn ook positief over het voornemen om bij de vernieuwing van de contracten met RMN en Citytec vast te leggen dat deze partijen informatie moeten leveren die helpt om zicht te krijgen op de afhandeling van hun meldingen openbare ruimte. Dat zal meer duidelijkheid geven en relevante sturingsinformatie voor de gemeente opleveren.

Bijlage 1:

Nota van bevindingen onderzoek Meldingen Openbare Ruimte

Inhoudsopgave

1. Inleiding	14
1.1 Aanleiding	14
1.2 Onderzoeksdoel	14
1.3 Onderzoeksvragen	14
1.4 Afbakening	15
1.5 Methode van onderzoek	15
1.6 Leeswijzer	16
2. Organisatie en beleid.....	16
2.1 Beleid	17
2.2. Organisatie.....	19
2.3 Werkinstructies en procesbeschrijvingen	20
2.4 Meldingen openbare ruimte bij partners van de gemeente IJsselstein	21
2.5 Oordeel op de onderliggende normen	22
3. Uitvoering	23
3.1 Kanalen voor het doen van een melding openbare ruimte	24
3.2 Behandeling meldingen openbare ruimte	27
3.3. Burgerperspectief.....	32
3.4 Oordeel op de onderliggende normen	35
4. Monitoring en evaluatie.....	36
4.1 Data over meldingen openbare ruimte	37
4.2 Monitoring	38
4.3 Evaluaties.....	42
4.4 RMN en Citytec	42
4.5 Oordeel op de onderliggende normen	42
5. Verantwoording, informatiepositie en rolopvattingen van de gemeenteraad.....	44
5.1 Actieve informatieverstrekking	44
5.2 Passieve informatieverstrekking	44
5.3 Oordeel op de onderliggende normen	45
Bijlage 1: Geraadpleegde bronnen over de gemeente IJsselstein	46
Documenten	46
Websites	47
Werkinstructies en procesbeschrijvingen gemeente IJsselstein	47
Interviews.....	47
Bijlage 2: Normenkader.....	48
Bijlage 3: Vermeldingen over meldingen openbare ruimte in de begrotingen en jaarstukken.....	51
Bijlage 4: Rapport DUO Market Research Inwonerspanel Onderzoek meldingen openbare ruimte.	53

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Een openbare ruimte die schoon, heel en veilig is, is een essentiële randvoorwaarde voor een aantrekkelijke en leefbare omgeving. Deze drie kernbegrippen dienen als referentiekader voor de kwaliteit van de fysieke leefomgeving en zijn een belangrijk uitgangspunt voor gemeentelijk beleid en beheer. Meldingen over de openbare ruimte leveren waardevolle informatie op die kan bijdragen aan het behoud en verbeteren van deze kwaliteit. Ze maken het mogelijk om snel te signaleren waar onderhoud, herstel of actie nodig is. Ze helpen de gemeente ook bij het in kaart brengen van knelpunten en het prioriteren van inzet.

De openbare ruimte is voor inwoners tastbaar: het is een onderdeel van hun dagelijks leven. De inrichting van het meldproces en de manier waarop meldingen worden afgehandeld hebben dan ook direct invloed op hun ervaring van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Een melding openbare ruimte is een contactmoment tussen inwoner en gemeente. Het adequaat en transparant omgaan met deze meldingen draagt bij aan vertrouwen en betrokkenheid van burgers en aan de legitimiteit van het gemeentelijk handelen. Daarom heeft de Rekenkamer IJsselstein (hierna: RKIJ) besloten hiernaar onderzoek te doen. Ook de gemeenteraad vond dit een prioritair onderzoeksonderwerp voor de rekenkamer.

1.2 Onderzoeksdoel

Dit onderzoek heeft tot doel om inzicht te verkrijgen in de doeltreffendheid van het beleid voor en de uitvoering van de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Dit onderzoek ondersteunt de gemeenteraad in haar kaderstellende en controlerende taak op dit gebied. Het draagt ook bij aan het bevorderen van de leefbaarheid door middel van een openbare ruimte die schoon, heel en veilig is, en aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan bewoners.

1.3 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

Stelt de gemeente IJsselstein inwoners voldoende in staat een melding openbare ruimte in te dienen; is de behandeling van de meldingen klantgericht en draagt deze bij aan de leefomgeving; en leert de gemeente van de ingediende meldingen en de klanttevredenheid?

De centrale onderzoeksvraag zal beantwoord worden aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Heeft de gemeente het doen van meldingen openbare ruimte en de afhandeling daarvan beleidsmatig en organisatorisch helder en, voor zover mogelijk, meetbaar vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft de behandeling van meldingen openbare ruimte geleid in termen van klantgerichtheid?
3. Tot welke resultaten heeft de behandeling van meldingen openbare ruimte geleid in termen van een bijdrage aan de leefomgeving (schoon, heel en veilig)?
4. Op welke wijze is een systeem van monitoring voor meldingen openbare ruimte ingericht, wat wordt hiermee gedaan en wordt hiervan geleerd? (Monitoring en evaluatie).
5. Hoe wordt de raad geïnformeerd over de resultaten van het beleid over en de uitvoering van meldingen openbare ruimte?

Bij de onderzoeksvragen is een normenkader geformuleerd, mede aan de hand van de kaders die in vergelijkbaar onderzoek naar meldingen openbare ruimte zijn gebruikt, zie bijlage 2.

1.4 Afbakening

Meldingen openbare ruimte die betrekking hebben op IJsselstein kunnen behalve bij de gemeente ook binnenkomen bij andere organisaties. De meldingen die bij Reinigingsbedrijf Midden Nederland (hierna: RMN) en Citytec binnenkomen maken onderdeel van dit onderzoek uit voor zover het de rol van de gemeente betreft, omdat meldingen voor deze organisaties eveneens de openbare ruimte betreffen. Andere organisaties zijn geen onderwerp van onderzoek.

Het onderzoek heeft betrekking op de periode 2020-2024, deels doorlopend in 2025. Het is uitsluitend gericht op het aspect doeltreffendheid.

1.5 Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet. Deskresearch vormde de basis, waarbij openbare documenten over beleid en werkwijze met betrekking tot meldingen openbare ruimte van de gemeente IJsselstein zijn verzameld en geanalyseerd. Ook is gekeken naar rekenkamerrapporten van andere gemeenten. De gebruikte documenten die betrekking hebben op de gemeente IJsselstein zijn terug te vinden in de lijst van bronnen, zie bijlage 1.

Mede op basis van de startbijeenkomst met medewerkers van de gemeente heeft de RKIJ vijf personen uit de ambtelijke organisatie uitgenodigd voor een interview. Deze semigestructureerde interviews waren gericht op het aanvullen van ontbrekende gegevens, het zo nodig checken van informatie en het reflecteren op tussenresultaten. Een overzicht van de geïnterviewden is opgenomen in bijlage 1.

Het burgerperspectief en de klanttevredenheid zijn onderzocht aan de hand van een vragenlijst die DUO Market Research in opdracht van de RKIJ heeft uitgezet onder het inwonerpanel van IJsselstein. Van dit inwonerpanel hebben 490 personen de enquête ingevuld; een respons van 32%. In het inwonerpanel én onder de respondenten van dit onderzoek zijn de leeftijdsgroepen van 45 jaar en ouder oververtegenwoordigd. Inwoners jonger dan 45 jaar zijn ondervertegenwoordigd ten opzichte van de leeftijdsverdeling van de bevolking van IJsselstein. Of er ook sprake is van onder- en oververtegenwoordiging ten opzichte van de beoogde doelgroep (melders openbare ruimte) is niet vast te stellen omdat gegevens daarover niet beschikbaar zijn. De onderzoeksresultaten zijn als bijlage 4 toegevoegd. De RKIJ heeft tien respondenten van de enquête die daartoe bereid waren, telefonisch of per e-mail benaderd om nog enkele aanvullende vragen te beantwoorden.

Ter afsluiting van de onderzoeksfase heeft een interview plaatsgevonden met de portefeuillehouder om inzicht te krijgen in het bestuurlijk perspectief op het onderwerp.

Vervolgens zijn de bevindingen beschreven, heeft de analyse plaatsgevonden en zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Ter afronding van het rapport heeft ambtelijk en bestuurlijk wederhoortraject plaatsgevonden.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de organisatie en het beleid (deelvraag 1), hoofdstuk 3 op de uitvoering (deelvragen 2 en 3), hoofdstuk 4 op monitoring en evaluatie (deelvraag 4) en hoofdstuk 5 tot slot gaat in op de verantwoording, de informatiepositie en de rolopvatting van de gemeenteraad (deelvraag 5).

2. Organisatie en beleid

In dit hoofdstuk wordt de volgende deelvraag onderzocht:

Deelvraag 1: Heeft de gemeente het doen van meldingen openbare ruimte en de afhandeling daarvan beleidsmatig en organisatorisch helder en, voor zover mogelijk, meetbaar vormgegeven?

Daarbij is de volgende norm geformuleerd:

Het beleid en de regels voor de afhandeling van meldingen, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken (ontvangst, registratie, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces), zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie.

De belangrijkste bevindingen uit dit hoofdstuk luiden:

- Er is geen wettelijk kader dat eisen stelt aan de wijze waarop gemeenten moeten omgaan met meldingen openbare ruimte. Als eigenaar en beheerder van de openbare ruimte is de gemeente vanuit haar zorgplicht wel verantwoordelijk voor het uitvoeren van voldoende onderhoud.
- De gemeente heeft geen specifiek beleid ten aanzien van meldingen openbare ruimte geformuleerd, maar refereert aan meldingen openbare ruimte in diverse generieke documenten, waaronder de IVOR, het IBOR, de dienstverleningsvisie, het coalitieakkoord, programmabegrotingen en jaarstukken.
- De geïnterviewden geven aan dat de werkprocessen bekend en helder zijn voor de medewerkers die meldingen op naam krijgen en moeten afhandelen. Deze werkprocessen verschillen in de mate van gedetailleerdheid en daarmee in duidelijkheid.
- Het doel 'schoon, heel en veilig' vormt het uitgangspunt voor meldingen openbare ruimte. Omdat in het coalitieakkoord 2022-2026 als actiepunt het ontwikkelen van een app voor meldingen openbare ruimte benoemd is vanuit het doel verbetering van de dienstverlening, is in de afgelopen jaren relatief veel aandacht uitgegaan naar de invalshoek dienstverlening. De onderwerpen meldingen openbare ruimte en dienstverlening vallen onder twee verschillende wethouders. Beleidsontwikkeling, afhandeling en monitoring van meldingen openbare ruimte is versnipperd over verschillende teams.
- Een deel van de meldingen openbare ruimte wordt opgepakt door externe partijen. In dit onderzoek is gekeken naar RMN en Citytec. De mate waarin afspraken met hen hierover zijn vastgelegd verschilt. De dienstverleningsovereenkomst met RMN kent geen servicenormen. In de overeenkomst met Citytec zijn afspraken opgenomen over het

oplossen van storingen en de daarbij behorende termijnen, maar bijvoorbeeld niet over de communicatie met de melders.

2.1 Beleid

Als eigenaar en beheerder van de openbare ruimte is de gemeente vanuit haar zorgplicht verantwoordelijk voor het uitvoeren van voldoende onderhoud. Zij moet tekortkomingen voorkomen en tijdig verhelpen. Als er gevaar ontstaat, moet zij hiervoor waarschuwen. Het is daarom van groot belang om het beheer op orde te hebben.

Wat is de openbare ruimte?¹

De openbare ruimte bestaat uit verschillende onderdelen in de buitenruimte waarvan de gemeente eigenaar is en/of waar de gemeente het onderhoud van verzorgt, zoals:

- Straten, fietspaden en wegen met bijbehorende bebording, verlichting en verkeersregelininstallaties
- Grasvelden, beplanting, parken, plantsoenen en landschapselementen
- Stadswateren en oevers, bermen en sloten
- Bruggen en bruggetjes
- Bankjes en fietsenrekken
- Afvalbakken en ondergrondse containers
- Kunst in de openbare ruimte

De gemeente voert geen specifiek beleid voor meldingen openbare ruimte. Er is ook geen wettelijk kader dat eisen stelt aan de wijze waarop gemeenten moeten omgaan met meldingen openbare ruimte. De behandeling van deze meldingen vindt plaats op basis van werkinstructies, procesbeschrijvingen en signalen uit het zaakstelsel (zie hoofdstuk 3). Meldingen openbare ruimte dragen bij aan een leefomgeving, die schoon, heel en veilig is en maken onderdeel uit van de dienstverlening van de gemeente aan de inwoners. Meldingen openbare ruimte worden in de gemeente vanuit deze twee aspecten benaderd.

Hoewel er geen sprake is van specifiek beleid, besteedt de gemeente wel aandacht aan meldingen openbare ruimte in diverse generieke documenten die we hierna kort bespreken.

Integrale Visie Openbare Ruimte 2021-2031 (IVOR)

De IVOR gaat over de inrichtingselementen in de openbare ruimte en het beheer daarvan.

De overkoepelende visie voor de openbare ruimte luidt: “IJsselstein heeft een openbare ruimte die ons verbindt en die bijdraagt aan een gezonde en leefbare woon- en werkomgeving, voor nu én in de toekomst.” De visie is uitgewerkt in vier ambities, die verschillende thema’s omvatten en uitgewerkt zijn in deelambities.

Eén van de algemene uitgangspunten is dat de openbare ruimte schoon, heel en veilig is. ‘Schoon’ verwijst naar de netheid van de omgeving: geen zwerfafval, regelmatig gelegeerde prullenbakken, geen hondenpoep en goed onderhouden groenvoorzieningen. ‘Heel’ gaat over de staat van onderhoud van onder andere straatmeubilair (bankjes, lantaarnpalen, speeltoestellen etc.) en infrastructuur zoals wegen, stoepen en fietspaden. ‘Veilig’ betreft

¹ Gemeente IJsselstein, *Integrale Visie Openbare Ruimte 2021-2031*, p. 6.

zowel de verkeersveiligheid als de sociale veiligheid. Hierbij kan gedacht worden aan de aanpak van overlast en de aanwezigheid van toezicht. De trits 'schoon, heel en veilig' vormt de basis voor een prettige leefomgeving en wordt vaak gebruikt als meetlat voor de kwaliteit van de openbare ruimte en als uitgangspunt voor beleid en beheer.

Meldingen openbare ruimte staan in direct verband met ambities uit de IVOR. Het beheerprincipe van de ambitie 'gezond en leefbaar' behelst bijvoorbeeld:

- Het beheer zorgt ervoor dat de buitenruimte veilig en toegankelijk is.
- Bijgeplaatst afval wordt waar mogelijk voorkomen en zo snel mogelijk opgeruimd.
- Onderhoudsmaatregelen uit het oogpunt van (sociale) veiligheid; losliggende tegels, snoeien hagen, zorgen voor zichtbaarheid op camerabeelden.

Bij de ambitie 'samenwerking' wil de gemeente onder andere bereiken:

- Een schone, hele en veilige openbare ruimte.
- Betrokkenheid; inwoners voelen zich nog meer verbonden met de (directe) omgeving.

Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2024-2029 (IBOR)

Het IBOR is het kader voor het beheer van de openbare ruimte en geeft een onderbouwing van de budgetten voor dagelijks onderhoud, groot onderhoud en vervangingen. In de bijbehorende beheerplannen is vastgelegd dat de gemeente streeft naar een veilige, schone, en aantrekkelijke omgeving die bijdraagt aan gemeentelijke doelstellingen en voldoet aan wettelijke kaders.

Meldingen openbare ruimte zijn met name van belang voor het dagelijks onderhoud. In het IBOR is als kritische prestatie indicator (kpi) benoemd dat het aantal gegronde, dat wil zeggen door de gemeente als terecht aangemerkte, meldingen openbare ruimte is gedaald ten opzichte van 2023.

Een SWOT-analyse maakt onderdeel uit van het IBOR. Hierin wordt consequente communicatie, ook wat betreft meldingen, als zwakte benoemd. Het reageren op meldingen (ad-hoc) versus projectmatige planning (gepland) is aangemerkt als bedreiging. Een verdere toelichting ontbreekt.²

Visie op dienstverlening, routekaart dienstverleningsvisie en kwaliteitshandvest

De visie op dienstverlening is vastgelegd in het document *Visie op onze dienstverlening. 'We doen wat we beloven'*. De *Routekaart dienstverleningsvisie 2023-2026*, die een uitwerking is van de dienstverleningsvisie, vermeldt dat de dienstverlening een kwaliteitsimpuls moet krijgen. Zo moet de gemeente maximaal bereikbaar zijn en is er behoefte aan uitbreiding van de contactmogelijkheden via de verschillende dienstverleningskanalen, waaronder de website en sociale media, zodat de inwoner zelf een geschikt kanaal kan kiezen. Daarbij geldt: digitaal waar het kan en persoonlijk waar dat nodig is. Klantgerichtheid, betrokkenheid, samenwerken en verantwoordelijkheid zijn de kernwaarden van de visie op dienstverlening. Deze benadering geldt ook voor meldingen openbare ruimte. Hierbij gaat het niet alleen om de gemeentelijke dienstverlening maar ook om de dienstverlening van de uitvoerende partijen van de gemeente.

² Gemeente IJsselstein, *Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2024-2029*, p. 69, 70.

In dit kader zijn de servicenormen voor meldingen openbare ruimte geformuleerd. In het kwaliteitshandvest, die ook op de website van de gemeente zijn terug te vinden:

- U kunt een melding (of klacht als die als zodanig wordt ervaren) over de openbare ruimte doorgeven via internet of telefoon of bij de balie van het stadhuis;
- Uiterlijk binnen 5 werkdagen melden wij terug wat er met uw melding gebeurt;
- In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.

Coalitieakkoord, begrotingen, kwartaalrapportages en jaarstukken

De invoering van een app waar inwoners opmerkingen/klachten over de openbare ruimte kunnen melden is in het *Coalitieakkoord 2022-2026 Vóór IJsselstein!* als één van de actiepunten opgenomen bij het onderdeel 'Dienstverlening, communicatie, participatie'. In de begrotingen, kwartaalrapportages over de financiële en beleidsmatige voortgang en jaarstukken is aandacht voor de voortgang op dit actiepunt (zie bijlage 3).

Samenvattend zijn er uit de documenten die aandacht besteden aan de beleidsdoelen van de meldingen openbare ruimte twee hoofdoelen af te leiden: het 'schoon, heel en veilig' houden van de openbare ruimte en een kwalitatief goede dienstverlening aan de inwoners. Uit de interviews komt naar voren dat het doel 'schoon, heel en veilig' het eerste doel is van de meldingen openbare ruimte. Het coalitieakkoord noemt het ontwikkelen van een app voor meldingen openbare ruimte als actiepunt. Vanuit deze invalshoek worden meldingen openbare ruimte bewust benaderd vanuit de dienstverlening aan de inwoner en niet in eerste instantie vanuit het inhoudelijke doel 'schoon, heel en veilig'.

2.2. Organisatie

De ambtelijke ondersteuning van burgemeester en wethouders van de gemeente IJsselstein bestaat uit acht teams (zie het organogram op pagina 9). De medewerkers die het meest betrokken zijn bij meldingen openbare ruimte vallen onder vijf teams, namelijk:

- Team Klant (teamleider klant en klantcontactcentrum)
- Team Civiel & Vastgoed (de buitendienst en medewerkers civiele techniek)
- Team Samenleving (handhaving)
- Team Interne Ondersteuning (cluster informatie)
- Team Ruimte & Projecten (beleidsadviseur leefomgeving en openbare ruimte)

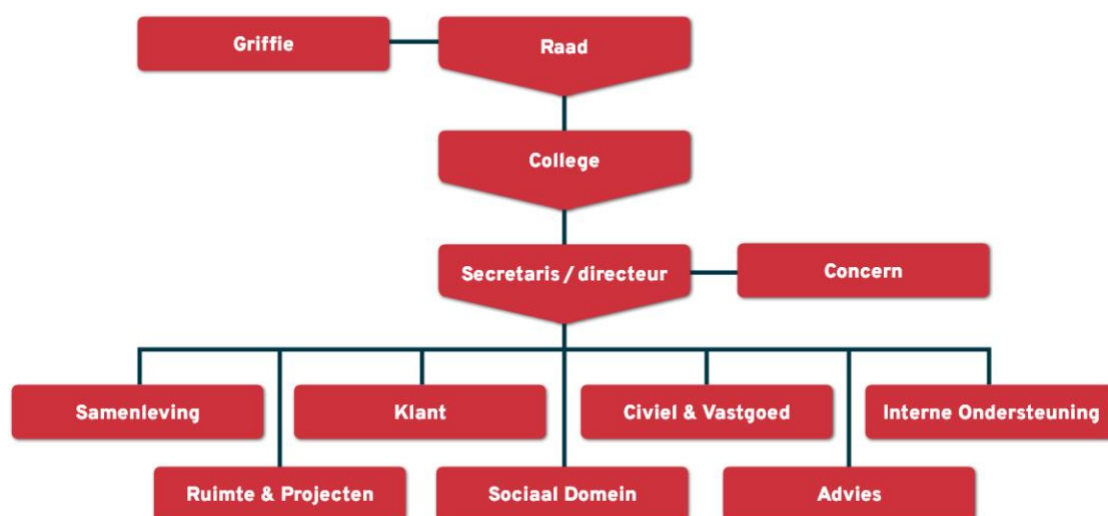
De onderwerpen meldingen openbare ruimte en dienstverlening vallen onder twee verschillende wethouders.

Vanwege langdurige uitval van de consultant dienstverlening is een aantal actiepunten uit de *Routekaart Dienstverleningsvisie 2023-2026* blijven liggen. Andere taken heeft de teamleider Klant op zich genomen. Naar verwachting van de teamleider Klant wordt de functie consultant dienstverlening in het najaar van 2025 opnieuw ingevuld en kunnen weer meer acties uit de *Routekaart* worden opgepakt.

De teamleider Klant houdt zich op procesniveau bezig met meldingen openbare ruimte en is de trekker van het actiepunt uit het coalitieakkoord voor het invoeren van een app en de daarmee

verbonden acties (zie paragraaf 2.1). Het daadwerkelijk oplossen van de individuele meldingen ligt bij de onderdelen Buitendienst, Civiele techniek en Handhaving. Voor meldingen openbare ruimte is daarmee in de praktijk sprake van versnipperde verantwoordelijkheid. Uit interviews met medewerkers van de betrokken teams komt naar voren dat men desondanks weet welk team of welke medewerker verantwoordelijk is voor welk onderdeel van meldingen openbare ruimte. Hoewel men elkaar weet te vinden, wordt ook aangegeven dat de lijnen korter zouden kunnen en men elkaar vaker kan opzoeken.

Organogram gemeente IJsselstein³



2.3 Werkinstructies en procesbeschrijvingen

De wijze waarop meldingen openbare ruimte moeten worden behandeld, ligt vast in verschillende werkinstructies en procesbeschrijvingen:

- ‘Nieuwe MOR-zaak maken’: geeft aan hoe in het zaakstelsel Djuma een melding openbare ruimte moet worden aangemaakt.
- ‘Procesbeschrijving melding openbare ruimte’: geeft globaal de route aan van ontvangst tot afhandeling melding.
- ‘Werkinstructie RMN meldingen-klant’/ ‘Werkwijze escalatie meldingen RMN’: geeft aan hoe een melding in het zaakstelsel Djuma moet worden aangemaakt voor een herhaalde melding bij RMN die volgens de klant nog niet opgelost is.
- ‘Werkwijze buitendienst’: beschrijft hoe de buitendienst in het zaakstelsel Djuma moet omgaan met meldingen openbare ruimte.

³https://www.ijsselstein.nl/Bestuur_en_organisatie/Organisatie:7vnrRxLJR2yb4l9aqMJ7Lg/Organogram_gemeente_IJsselstein

- ‘MOR-overzicht’: dit schema geeft weer uit welke hoofd- en subcategorieën meldingen openbare ruimte bestaan en bij welk organisatieonderdeel van de gemeente of bij welke andere organisatie deze thuishoren.
- Werkinstructie ‘Afhandeling Meldingen Openbare Ruimte’ voor team Handhaving (2025)’.

Deze werkinstructies en procesbeschrijvingen bevatten korte toelichtingen. Volgens de geïnterviewden is bij de herziening van de werkprocessen van meldingen openbare ruimte in de afgelopen jaren een intensief traject doorlopen met direct betrokken medewerkers. Daarbij zijn vragen gesteld zoals ‘Komen de meldingen op de juiste plek? Is het voor de inwoners duidelijk? Stellen we de goede vragen?’. Vervolgens zijn de aangepaste werkprocessen getest door medewerkers die niet direct betrokken waren bij de aanpassing van de werkprocessen. Doordat medewerkers nauw betrokken zijn geweest, zijn de processen nu goed beschreven en goed bekend bij de betrokkenen.

De werkinstructie ‘Afhandeling Meldingen Openbare Ruimte’ voor team Handhaving is in 2024 mondeling bekendgemaakt en in 2025 op schrift gesteld. Deze is ook gedeeld met de andere betrokken teams. Deze werkinstructie is uitgebreider dan de andere werkinstructies en geeft voor het behandelen van een melding openbare ruimte de volgende stappen:

1. Afhankelijk van de melding eerst contact opnemen met de melder als er bijvoorbeeld vragen of onduidelijkheden zijn. Bij dat contactmoment vertelt de medewerker de melder wat men van plan is te gaan doen.
2. In geval van telefonisch contact wordt het gesprek altijd vastgelegd door middel van een notitie in het systeem. In de notitie wordt een korte samenvatting van het contact opgenomen en met wie is gesproken.
3. Afhandeling van de melding openbare ruimte.
4. Aan de melder wordt een reactie gegeven met in volgorde van voorkeur:
 - a. langsgaan bij de melder
 - b. bellen met de melder en het telefoongesprek vastleggen in een notitie in het systeem
 - c. de melder een e-mail sturen.
5. Invullen van de velden ‘Resultaatbeschrijving’ en ‘Resultaattoelichting’ in het zaakstelsel.

2.4 Meldingen openbare ruimte bij partners van de gemeente IJsselstein

In dit onderzoek is ook bekeken welke formele afspraken de gemeente heeft met RMN en Citytec, die verantwoordelijk zijn voor een deel van de meldingen openbare ruimte.

RMN

De gemeenschappelijke regeling RMN verzorgt voor de gemeente de afvalinzameling en het beheer van de openbare ruimte. Per 1 januari 2023 heeft de gemeente taken op het gebied van groenbeheer en buitendienst teruggehaald om deze weer zelf uit te voeren. Sindsdien wordt een groter deel van de meldingen openbare ruimte door de gemeente zelf opgepakt. RMN verzorgt namens de gemeente nog wel het ophalen en de inname van het huishoudelijk afval van huishoudens binnen de gemeente en het reinigen van de openbare ruimte op verharde ondergrond. Meldingen daarover worden daarom door RMN afgehandeld.

In het dienstverleningshandvest (raamovereenkomst), de dienstverleningsovereenkomst en het financieel kader zijn geen afspraken vastgelegd over het informeren van de gemeente over

aantallen, soort, behandelingsduur etc. van meldingen openbare ruimte. In de dienstverleningsovereenkomst staat alleen: 'RMN handelt de meldingen van inwoners, boa's en medewerkers van de gemeente af via het KCC. Indien meldingen geen betrekking hebben op het takenpakket van RMN, wordt er doorverwezen en, indien mogelijk, doorverbonden naar de gemeente. Meldingen met betrekking tot het taakgebied van RMN worden door het KCC verwerkt in het plansysteem ten behoeve van de uitvoering.'

Citytec

Citytec is een bedrijf dat voor de gemeente IJsselstein de openbare verlichting en het goed functioneren daarvan verzorgt.

In de overeenkomst met Citytec zijn afspraken opgenomen over het oplossen van storingen in de openbare verlichting en de daarbij behorende termijnen.⁴ Zo is geregeld dat de aannemer een melding binnen 10 werkdagen na de datum van de registratie moet hebben afgehandeld en dat het herstellen van een storing die binnen twee weken opnieuw plaatsvindt binnen 48 uur moet zijn opgelost.

Ook zijn er normen opgenomen over het herstel van urgente storingen, is vastgelegd dat de aannemer de telefonische meldingen in het ook voor de gemeente toegankelijke beheersysteem moet verwerken en dat de afgewerkte storingen en mogelijke redenen voor uitstel door de aannemer in het systeem moeten worden verwerkt. Daarnaast is bepaald dat het invoeren van storingen via een meldapplicatie mogelijk is en dat er een kaartkoppeling moet zijn.

Er zijn geen afspraken vastgelegd op het gebied van (tussentijdse) communicatie over meldingen openbare ruimte, zoals over het sturen van een ontvangstbevestiging, het op de hoogte houden over de afhandeling van de melding of het terugkoppelen als de melding is afgehandeld. Ook zijn er in de overeenkomst geen afspraken vastgelegd over het actief informeren van de gemeente over kengetallen over meldingen openbare ruimte (aantallen, soort, behandelingsduur etc.).

2.5 Oordeel op de onderliggende normen

Norm	Score
Het beleid en de regels voor de afhandeling van meldingen, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken - ontvangst, registratie, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces - zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie	De gemeente heeft geen specifiek beleid ontwikkeld voor meldingen openbare ruimte. Het beleid ligt summier vast in diverse documenten die over bredere onderwerpen gaan, zoals IBOR en IVOR. Er zijn werkinstructies en procesbeschrijvingen over de manier waarop meldingen moeten worden afgehandeld en hoe verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken zijn verdeeld. Deze documenten zijn voldoende helder en bekend binnen de organisatie. Beleidsontwikkeling, afhandeling en monitoring van meldingen openbare ruimte is versnipperd over verschillende teams, Dat gaat ten koste van een integrale en doeltreffende benadering.

⁴ Aannemingsovereenkomst onderhoud openbare verlichting in de gemeente IJsselstein (14 december 2018).

	De servicenorm luidt dat de melder uiterlijk binnen 5 werkdagen hoort wat er met een melding gebeurt. In het zaakstelsel is hiervoor een signaal ingebouwd. De gemeente ontvangt van RMN en Citytec beperkt informatie over meldingen openbare ruimte. De afspraken hierover zijn weinig concreet. Er zijn geen afspraken in de overeenkomsten vastgelegd over bijvoorbeeld de communicatie met melders. De gemeente voldoet deels aan de norm.
--	--

3. Uitvoering

Dit hoofdstuk gaat over de volgende deelvragen:

Deelvraag 2: Tot welke resultaten heeft de behandeling van meldingen openbare ruimte geleid in termen van klantgerichtheid?

Deelvraag 3: Tot welke resultaten heeft de behandeling van meldingen openbare ruimte geleid in termen van een bijdrage aan de leefomgeving (schoon, heel en veilig)?

Daarbij worden de volgende normen gehanteerd:

- De kanalen om een melding te doen zijn goed vindbaar.
- De kanalen om een melding te doen zijn voldoende divers.
- De informatie op of via deze kanalen is volledig en begrijpelijk voor de melder.
- Een melding kan op laagdrempelige wijze worden gedaan.
- Er vindt adequate terugkoppeling plaats van behandeling en afronding van de melding.
- De gemeente heeft een goed functionerend systeem voor de registratie, toewijzing en afhandeling van meldingen, dat goed aansluit bij het geformuleerde beleid.
- Meldingen worden snel, effectief en efficiënt afgehandeld.

De belangrijkste bevindingen uit dit hoofdstuk luiden:

- Inwoners zijn de oren en ogen van de gemeente als het om de openbare ruimte gaat. Het overgrote deel van de respondenten van de enquête vindt meldingen openbare ruimte essentieel voor een schone, hele en veilige woon- en leefomgeving.
- De afgelopen jaren is het proces ten aanzien van meldingen openbare ruimte verbeterd. Het meldformulier is aangepast en er is een snelkoppeling naar het formulier gemaakt om het inwoners makkelijker te maken een melding te doen. Ook is het interne proces van afhandeling herzien. Doordat taken op het gebied van groenbeheer en buitendienst van RMN zijn teruggegaan naar de gemeente, pakt de gemeente meldingen hierover nu zelf op en kan hierop beter worden gestuurd.
- De gemeente geeft de melder alle mogelijke kanalen om een melding te doen. Een aparte webpagina over meldingen openbare ruimte wijst de weg. Dat werkt: 96% van de respondenten weet hoe een melding openbare ruimte moet worden gedaan. De snelkoppeling draagt hieraan nog nauwelijks bij: slechts 4% van de respondenten die een melding heeft gedaan, zegt de snelkoppeling te gebruiken.
- Meldingen die via het meldformulier op de website binnenkomen, kunnen efficiënter en effectiever worden verwerkt dan die via andere kanalen. Meldingen via andere kanalen dan

het digitale meldformulier zijn soms onvolledig. De ambtenaren moeten dan extra stappen zetten om een melding compleet te maken. De laagdrempeligheid gaat ten koste van de efficiency. De gemeente heeft die keuze bewust gemaakt.

- Uit de cijfers voor 2024 blijkt dat de meeste meldingen bij ontvangst niet direct kunnen worden toegewezen aan de juiste behandelaars. Het uitzoeken waar deze meldingen thuishoren, kost extra tijd.
- Servicenormen zijn niet eenduidig. Het kwaliteitshandvest schrijft voor dat een melder uiterlijk binnen 5 werkdagen hoort wat er met een melding openbare ruimte gebeurt. De dienstverleningsvisie stelt dat terugkoppeling binnen 2 werkdagen moet plaatsvinden. Het kwaliteitshandvest lijkt leidend: de werkinstructies, procesbeschrijvingen en het zaakstelsel gaan uit van terugmelding binnen 5 werkdagen.
- De terugkoppeling richting de melder is zowel inhoudelijk als procesmatig een aandachtspunt. Veel melders zijn hier ontevreden over. Een bericht dat een melding is afgehandeld, betekent niet altijd dat het gemelde probleem daadwerkelijk is opgelost. Soms betekent een bericht van afhandeling alleen dat het te verrichten werk is opgenomen in de planning of dat de melding is doorgegeven aan een aannemer die er mee aan de slag moet. Dat veroorzaakt ruis en onvrede bij de melders.
- Ook in het geval van meldingen aan RMN en Citytec zijn de communicatie met de melder en het oplossen van de meldingen aandachtspunten. De overeenkomsten geven hier weinig sturing aan.

3.1 Kanalen voor het doen van een melding openbare ruimte

Zoals in hoofdstuk 2 is besproken, wil de gemeente het de inwoners zo makkelijk mogelijk maken om een melding openbare ruimte te doen. Zij kunnen daarom gebruik maken van allerlei kanalen om iets te melden: via de website van de gemeente, telefonisch, per mail, aan de balie van het gemeentehuis, via sociale media of via een medewerker van de gemeente. Ook zijn er melders die gebruik maken van de app BuitenBeter. Deze app is niet een app van de gemeente, maar van een bedrijf en is in heel Nederland te gebruiken. Indien een melder via deze app een melding aanmaakt, dan stuurt de app hierover een bericht aan de betreffende gemeente, waarna de melding wordt behandeld. In de praktijk komt het daarnaast voor dat melders niet-geëigende wegen bewandelen en hun melding openbare ruimte (al dan niet via een raadslid) bij de wethouder neerleggen. Ook dan worden de meldingen in behandeling genomen. Melden via het meldformulier op de website heeft als belangrijk voordeel dat de melding efficiënter kan worden verwerkt. De gemeente vindt de laagdrempeligheid voor de inwoner belangrijker dan dit efficiencyargument.

Om het belang van melden onder de aandacht te brengen, voert de gemeente via de gemeentepagina en via lokale en sociale media – vooral Facebook – een campagne ('melden heeft zin') die met regelmaat wordt herhaald.

3.1.1 Webpagina melding openbare ruimte

De gemeente IJsselstein heeft de informatie over (het indienen van) een melding openbare ruimte samengebracht op een aparte webpagina.⁵ De tekst daarvan kan via ReadSpeaker

⁵https://www.ijsselstein.nl/inwoners/lets_melden_klacht_indienen_of_bezwaar_maken/Melding_of_klacht_openbare_ruimte (geraadpleegd 20 mei 2025).

worden voorgelezen. De pagina vermeldt dat een melding tijdens kantooruren telefonisch kan worden gedaan of door gebruik te maken van het meldformulier. Inwoners die vaker meldingen doen, wordt geadviseerd om een snelkoppeling naar het formulier op het startscherm van telefoon of tablet te maken, zodat één klik volstaat om bij het meldformulier terecht te komen. Voor meldingen over zaken waarvoor andere organisaties dan de gemeente verantwoordelijk zijn, wordt de melder doorverwezen naar de betreffende organisaties:

- over afvalinzameling, zwerfafval, straatvuil, grofvuil, plaagdierbestrijding en straatreiniging naar RMN, met daarbij een link, het telefoonnummer en het e-mailadres;
- over straatverlichting naar Citytec, met daarbij een link⁶ en telefoonnummer;
- over gas of elektra naar Stedin, met daarbij een link;
- over drinkwater en waterleiding naar Vitens, met daarbij een link;
- over de sneltram naar de Provincie Utrecht, met daarbij een link;
- over overlast van bedrijven naar de Omgevingsdienst regio Utrecht (ODRU), met daarbij een link.

Wanneer een melding voor een andere organisatie toch bij de gemeente terecht komt, dan stuurt deze de melding door en informeert de melder.

Melding openbare ruimte

Komt u buiten iets tegen waar de gemeente wat aan kan doen? Meld het ons, dan gaan we ermee aan de slag. U kunt tijdens kantooruren ook bellen via telefoonnummer 14 030.

Klik op de onderstaande link om een formulier in te vullen. Daarmee kunt u ons laten weten waar u overlast van heeft. Denk aan: een scheefliggende stoeptegels, een foutgeparkeerde auto, een verstopte riolering, onkruid, hondenpoep, struiken die we moeten snoeien of overlast van anderen.

Online melding doorgeven aan de gemeente ➔

Tip: doet u vaak een melding? [Maak dan een snelkoppeling](#) naar het formulier op het startscherm van uw telefoon of tablet. Dan bent u voortaan in 1 klik bij het meldformulier.

Maak een snelkoppeling

Tip: doet u vaak een melding? [Maak dan een snelkoppeling](#) naar het formulier op het startscherm van uw telefoon of tablet. Dan bent u voortaan in 1 klik bij het meldformulier.

3.1.2 Het meldformulier openbare ruimte

Het meldformulier zet de melder aan tot het geven van alle informatie die de gemeente nodig heeft voor een vlotte afhandeling. Eerst dient een hoofdcategorie te worden aangegeven en vervolgens een subcategorie. Afhankelijk van de categorie wordt er soms nog een nadere aanduiding gevraagd. In een vervolgscherm kan de melder op een kaart klikken om de locatie aan te geven waarop de melding betrekking heeft. In aanvulling daarop moeten ook de volledige adresgegevens van de locatie worden ingevuld.

Bij het invullen van het meldformulier worden melder doorverwezen als de melding gaat over een onderwerp dat bij een andere organisatie thuishoort.

⁶ Deze link werkte niet bij raadpleging ten tijde van het onderzoek. De link 'Lees verder over straatverlichting' werkte wel.

3.1.3 Snelkoppeling voor het doen van meldingen openbare ruimte

Het coalitieakkoord 2022-2026 vermeldt als actiepoint bij het onderdeel ‘Dienstverlening, communicatie, participatie’ de invoering van een app waarop inwoners opmerkingen/klachten over de openbare ruimte kunnen melden. Ter uitvoering van dit actiepoint is eerst een verkenning uitgevoerd en vervolgens een conceptprogramma van wensen opgesteld. Team Klant was hiervan de proceseigenaar. Dit mondde uit in een adviesmemo (d.d. 10 januari 2023) met een conceptprogramma van wensen voor de meldingenapp. Daarin is de inbreng van de onderdelen Klant, Civiel en Handhaving meegenomen. De wensen vallen uiteen in wensen ten aanzien van de voorkant van het proces (toegang voor inwoners), het middendeel van het proces (koppelingen en verwerking) en de achterkant van het proces (afhandeling van meldingen).⁷

In de zomer van 2023 is de stand van zaken gepresenteerd aan de voor dienstverlening verantwoordelijke wethouder. Daarbij werd zowel ingegaan op oplossingen die uitgaan van het zaakstelsel Djuma als op de aanschaf en het gebruik van commerciële apps, zoals BuitenBeter en Fixi. De uitkomst was dat men ook voor meldingen openbare ruimte Djuma wilde gebruiken. De wens dat de melding via het zaakstelsel direct bij het juiste team en de juiste medewerker terecht zou komen kreeg een hogere prioriteit dan extra functionaliteiten voor melders, de ondersteuning voor de meldingsafhandeling en de managementinformatie. Daarom werd ervoor gekozen gebruik te gaan maken van een webformulier voor meldingen openbare ruimte gekoppeld aan het zaakstelsel Djuma. Om het inwoners makkelijker te maken, kunnen zij een op een app gelijkende ‘tegel’ via een snelkoppeling op hun device zetten. Deze optie is ook vanuit kostenoverwegingen de meest gunstige. Sinds januari 2024 kan het meldformulier via de snelkoppeling direct vanaf een smartphone of tablet worden gebruikt.

Hoe vaak de snelkoppeling wordt gebruikt, is niet uit de Djuma-data af te leiden. Van de respondenten op de enquête van RKIJ had slechts 4% de snelkoppeling gebruikt. Hoewel relatief weinig melders gebruik maken van de snelkoppeling, wordt dit door de medewerkers van de gemeente niet als een probleem gezien. Gebruik van de snelkoppeling is geen doel op zichzelf en deze mogelijkheid is nog relatief nieuw. Het gaat er volgens de ambtelijke betrokkenen om dat een melding makkelijk kan worden gedaan en dat melders het kanaal van hun voorkeur kunnen kiezen.

3.1.4. Melden bij RMN en Citytec

Voor 2023 was de procedure dat alle meldingen openbare ruimte naar de gemeente gingen en de gemeente deze doorspeelde naar de relevante partners. Daarna werden melders direct doorverwezen naar de organisatie die verantwoordelijk is voor de afhandeling van een melding.

Melden bij RMN

De gemeentelijke website vermeldt welke meldingen bij RMN thuishoren en leidt melders via een link door naar de website van RMN. Melders die het gemeentelijke webformulier gebruiken voor een RMN-onderwerp, krijgen bij het invullen van het onderwerp van de melding een ‘stop’ en een (doorklikbare) verwijzing om dit alsnog bij RMN in te dienen. Dit is een voorbeeld van een

⁷ ICommissie, *Adviesmemo MOR app* (10-01-2023).

recent doorgevoerde verbetering van het werkproces. Als een melding via een ander kanaal dan het webformulier bij de gemeente binnenkomt, dan wordt deze doorgestuurd naar RMN.

De gemeente IJsselstein heeft in 2023 een werkinstructie 'escalatie meldingen RMN' opgesteld voor herhaalde meldingen die volgens de melder nog niet opgelost zijn. Het gaat hierbij goedbeschouwd om een tot een klacht of individuele klantvraag geëscaleerde melding openbare ruimte, omdat de melder ontevreden is over de afhandeling. De werkinstructie geeft aan hoe een dergelijke melding in het zaaksysteem van de gemeente IJsselstein moet worden geplaatst. De meldingen worden doorgezet naar RMN om alsnog te worden opgelost. Deze klachten of individuele klantvragen worden in Djuma op naam gezet van de gemeentelijke beleidsadviseur die accounthouder is voor RMN. De klachten komen niet in de officiële klachtenprocedure terecht, maar de accounthouder neemt contact op met (relatiebeheer van) RMN en kan desgewenst escaleren. RMN pakt de melding dan doorgaans snel op.

Melden bij Citytec

De gemeentelijke website vermeldt welke meldingen bij Citytec thuishoren en leidt melder via een link door naar de website van dit bedrijf. Inwoners (en medewerkers) kunnen meldingen doen over straatverlichting in het portaal van Citytec, maar ook via het webformulier op de gemeentelijke pagina voor meldingen openbare ruimte. Het gaat voornamelijk over scheefstand en lampen die niet werken. Meldingen van aangereden masten of losliggende kabels worden direct bij Citytec gemeld via het 088-nummer dat op de webpagina over meldingen openbare ruimte van de gemeente staat vermeld.

3.2 Behandeling meldingen openbare ruimte

3.2.1 Beschrijving proces meldingen openbare ruimte

Het insturen van een melding via het officiële meldformulier op de website leidt automatisch tot een zaak in zaaksysteem Djuma, dat is ingevoerd in 2022 en dat ook als documentmanagement- en archiveringssysteem functioneert. De melding komt direct terecht in de zogenaamde 'MOR-bak'. Bij telefonische meldingen (bij het klantcontactcentrum), meldingen per mail (bij de postkamer), en bij het doorgeven van een melding aan een medewerker van de gemeente is er sprake van een extra tussenstap. Het meldformulier wordt in zo'n geval door een medewerker van de gemeente ingevuld. Meldingen die via de externe app BuitenBeter binnenkomen, leiden tot een bericht vanuit de app aan het e-mailadres info@ijsselstein.nl. De postkamer zet dit 'in de 'MOR-bak' in Djuma.

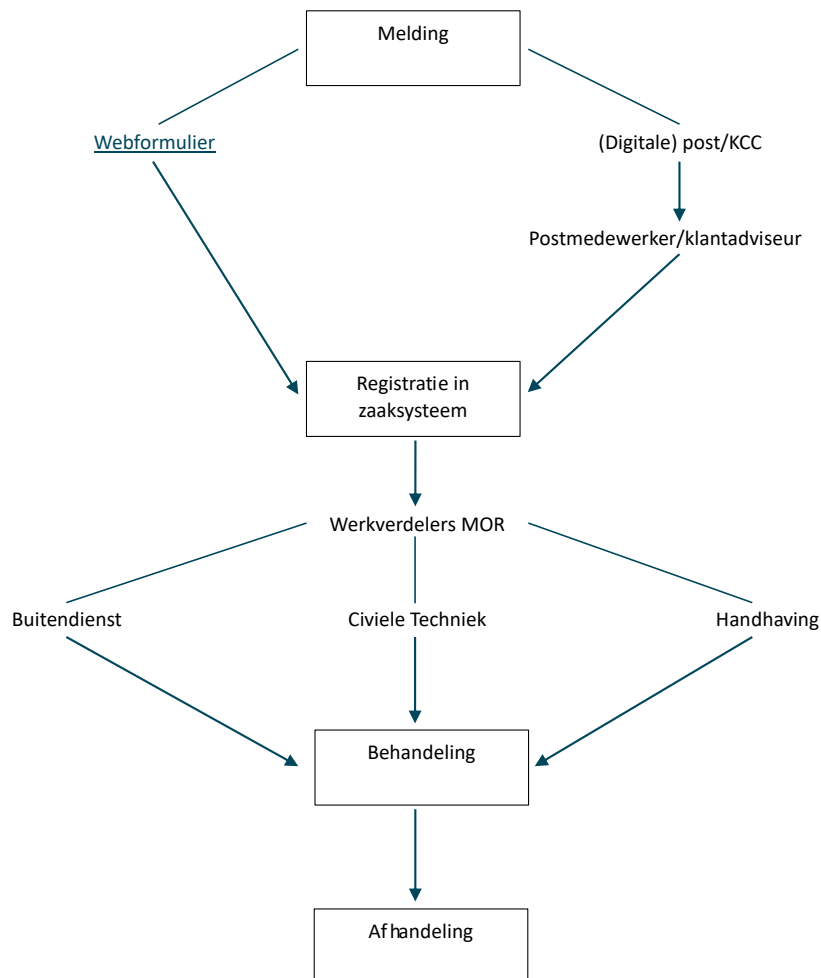
Bij alle meldingen die niet via het officiële meldformulier binnenkomen, bestaat het risico dat relevante metadata ontbreken. In dat geval moet de behandelaar soms contact opnemen met de melder, om extra informatie in te winnen. Dat levert een extra stap op in het proces en is alleen mogelijk als de contactgegevens van de melder bekend zijn.

Ook bij meldingen die via het meldformulier binnenkomen, kunnen extra stappen nodig zijn. De categorie van de melding die de melder invult is niet altijd de categorie waar de melding onder zou moeten vallen. Dat kan bijvoorbeeld komen omdat de melder niet weet of niet kan weten dat achter het gemelde probleem een onderliggend probleem zit dat (eerst) opgelost moet worden. Ook komt het voor dat een melding twee aspecten bevat, bijvoorbeeld een melding openbare ruimte en een aansprakelijkheidsstelling van de gemeente. Het is dan zaak dat deze aspecten

beide worden opgepakt. Van beide aspecten moet dan een zaak worden aangemaakt die vervolgens door verschillende medewerkers behandeld wordt.

Onderstaand schema⁸ geeft de (belangrijkste) stappen in het proces weer:

Procesbeschrijving melding openbare ruimte



Het komt voor dat meldingen niet direct kunnen worden toegewezen via Djuma of de werkverdelers MOR, omdat onduidelijk is waar de primaire verantwoordelijkheid ligt. Dit kan tot discussie leiden. De betrokkenen geven aan dat men daar in de praktijk altijd uitkomt. Omwille van de efficiency is dit wel een aandachtspunt.

Er wordt gestuurd op snelle afhandeling van meldingen die niet direct worden toegewezen aan een medewerker om te voorkomen dat deze in de 'MOR- bak' blijven hangen. Het streven is dat de werkverdelers MOR de 'MOR-bak' elke dag, en liefst tweemaal per dag, controleren en de

⁸ Uit *Procesbeschrijving melding openbare ruimte gemeente IJsselstein*.

meldingen aan een medewerker toewijzen. In de praktijk lukt dat niet altijd. De buitendienst let extra op meldingen die op vrijdag binnenkomen en die voor het weekend moeten worden opgepakt.

Om te kunnen zien om wat voor soort melding het gaat, moet de melding altijd worden open geklikt. Het kan dus nodig zijn dat meerdere personen dat moeten doen, wat niet efficiënt is. Het komt voor dat een melding niet bij de medewerker thuishoort aan wie de melding is toegewezen, bijvoorbeeld omdat de melding toch iets anders inhoudt dan op het eerste gezicht werd gedacht. Uit de interviews komt naar voren dat betrokkenen eraan hechten dat de medewerker die de melding als eerste krijgt wel verantwoordelijk blijft voor een goede overdracht van de melding aan de juiste collega, om zo te voorkomen dat een melding niet wordt opgepakt.

Onderstaande tabel bevat de verdeling van de meldingen openbare ruimte over de behandelende clusters in 2024, het enige volledige jaar waarover deze gegevens beschikbaar zijn in de onderzochte periode. Dat dit jaar het enige jaar is waarover deze gegevens beschikbaar zijn, hangt samen met de invoering van het zaakstelsel Djuma en het in gebruik nemen van dit stelsel voor meldingen openbare ruimte in de loop van 2023. Uit deze tabel blijkt dat het grootste deel van de meldingen niet direct kan worden toegewezen aan de behandelaars van de Buitendienst, Civiele Techniek en Handhaving, omdat de melder niet aangeeft tot welke categorie de melding hoort. Hiervoor is nog een extra handeling nodig door de werkverdelers MOR.

Meldingen openbare ruimte per cluster - <i>Cijfers voor 2024</i>	
Cluster	Aantal MOR's
Meldingen die niet direct toegewezen konden worden	1.249
Buitendienst	989
Civiele Techniek	265
Handhaving	770
Totaal	3.273

3.2.2 *Verbeteringen werkprocessen meldingen openbare ruimte*

In de periode waarop dit onderzoek zicht richt, is met name in de jaren 2022-2024 gewerkt aan verbeteringen in de werkprocessen van meldingen openbare ruimte:

- Verbetering van het meldformulier, om melders gemakkelijker door het meldproces te leiden en de benodigde informatie voor de behandeling, waaronder de categorie waartoe de melding behoort, zoveel mogelijk via het meldformulier te verzamelen. De nieuwe categorie-indeling is uitvoerig getest. Deze verbetering maakt het mogelijk om de behandeling van een melding beter en sneller op te kunnen pakken.
- Verduidelijking van het onderscheid tussen klachten en meldingen op de website. Bij de meldingen openbare ruimte staat nu bijvoorbeeld in de zijbalk ook een passage over het indienen van klachten. In het meldformulier is eveneens een verduidelijking opgenomen.
- Integratie van het meldformulier in het zaakstelsel Djuma, waardoor een melding (zoveel mogelijk) direct bij de juiste behandelende eenheid of medewerker terecht komt.

- Opstellen en communiceren van procesbeschrijvingen en werkprocessen waardoor taakverdelingen, verantwoordelijkheden en procedures duidelijker zijn vastgelegd en de organisatie daarvan goed op de hoogte is.

Medewerkers gaven aan dat er nog steeds aandachtspunten zijn, zoals de beperkingen die gepaard gaan met de keuze om meldingen openbare ruimte aan het zaaksysteem Djuma te koppelen. Als voorbeelden werden genoemd dat de GEO-info beter kan en dat de monitoringtool (nog) niet (goed) is ingericht. Medewerkers voorzagen desondanks geen innovaties of verdere verbeteringen in de nabije toekomst.

3.2.3 *Communicatie met de melder*

Zowel melders als gemeente zien het terugkoppelen over een melding openbare ruimte als belangrijk, omdat het een onderdeel is van de dienstverlening die bijdraagt aan de relatie tussen burger en gemeente. De gemeente is gebaat bij burgers die de moeite willen blijven nemen om een melding te doen. Burgers willen serieus genomen worden. Daarom is de inzet van de gemeente, zoals is gebleken uit de interviews en werkinstructies, gericht op persoonlijk contact met de melder over (de voortgang van) de afhandeling van de melding, bij voorkeur via bezoek of telefoon en gevolgd door een mail, zowel aan de voorkant als aan de achterkant van het proces. In gesprek gaan met de melder ziet men als een duidelijk toegevoegde waarde. De melder kan beter duidelijk maken waar het probleem echt ligt, en of de melder tevreden was met de wijze waarop de melding kon worden gedaan en met de terugkoppeling. Doorvragen is mogelijk en levert de gemeente extra informatie op. Bovendien voelt de melder zich gehoord.

Op twee momenten in het proces vindt een geautomatiseerde terugkoppeling plaats, al is dit wel gebonden aan het door melder gebruikte kanaal en verstrekte gegevens. Wie een melding doet via het meldformulier en een e-mailadres invult, krijgt automatisch een ontvangstbevestiging. Ook ontvangt een melder, als deze bij het maken van de melding via DigiD was ingelogd en heeft aangevinkt dat hij op de hoogte wil blijven van de afhandeling, een bericht zodra de melding als afgehandeld is geregistreerd in Djuma.

De aard en frequentie van de terugkoppeling hangt dus mede af van de manier waarop de melding is gedaan. Anoniem melden is mogelijk. Voor sommige melders kan dit drempelverlagend werken. De anonieme melders krijgen echter geen ontvangstbevestiging en geen terugkoppeling van de afhandeling. Een ander nadeel is dat de behandelaar van de melding geen verduidelijkende vragen kan stellen aan de melder wanneer de melding vragen oproept. Een melding openbare ruimte kan niet worden afgesloten in het zaaksysteem Djuma zonder dat in het dossier is aangegeven wat er met de melding is gebeurd.

Ondanks de aandacht voor het terugkoppelen over de afhandeling van meldingen en de wijze waarop dit bij voorkeur zou moeten plaatsvinden, komt dit als aandachtspunt naar voren in de enquête onder melders. Informatie tijdens het proces - duidelijkheid over snelheid en duidelijkheid over afhandeling - scoort matig (zie ook paragraaf 3.3). De medewerkers die zijn geïnterviewd herkennen dit aandachtspunt.

Terugkoppeling aan de melder over de afhandeling van de melding kan op verschillende manieren plaatsvinden: mondeling (door langs te gaan of telefonisch), per mail of via het

klantportaal van het zaaksysteem. De coördinatoren sturen actief op het terugkoppelen aan de melder, omdat naast het oplossen van de melding ook het klantcontact als zodanig door de geïnterviewden van groot belang wordt geacht. In de praktijk vindt direct klantcontact over de afhandeling van een melding niet altijd plaats. Hier zijn meerdere oorzaken voor, waaronder:

- Djuma is vanwege veiligheidsredenen niet via telefoon of tablet bereikbaar. Dit maakt het proces van terugkoppelen kwetsbaar, omdat de afhandeling van een melding vaak plaatsvindt op straat, maar de terugkoppeling en afronding van de melding op kantoor gedaan moet worden. Buitendienstmedewerkers geven de afhandeling soms door aan een voorman, die de administratieve afhandeling in het systeem moet doen.
- Een melding kan direct via de (buiten)medewerkers binnenkomen als die op straat worden aangesproken. Als zij zo'n melding direct afhandelen, komt de melding niet in de systemen terecht. De werklast die gepaard gaat met het oplossen van een melding is dan niet of minder zichtbaar. Buitendienstmedewerkers worden aangespoord om inwoners te vragen hun melding ook via het officiële meldformulier te doen, maar dat doen mensen niet altijd. Medewerkers maken dan soms zelf een melding aan. Behalve dat dit een extra administratieve last is, bemoeilijkt dit ook de administratieve afhandeling, omdat de melding dan niet op naam van een burger staat en deze dus ook niet kan worden geïnformeerd over de afhandeling.
- Bij het cluster Handhaving is er in 2024 een periode geweest dat terugkoppelingen via 'berichten' in het zaaksysteem Djuma verstuurd werden. De melder kon dit bericht alleen zien als deze was ingelogd in het klantportaal maar ontving geen signaal dat er een bericht in het klantportaal klaarstond. Terwijl de medewerker dacht dat hij had teruggekoppeld, bleef deze terugkoppeling daardoor voor veel melders onbekend. Inmiddels is deze werkwijze aangepast en in de werkinstructie vastgelegd.
- In de interviews is aangegeven dat misverstanden kunnen ontstaan als er een melding wordt gedaan die betrekking heeft op twee plekken maar dat dit onvoldoende duidelijk blijkt uit de melding. De ene plek wordt dan opgelost, maar de melder is niet tevreden omdat de andere plek niet is opgelost, omdat de verantwoordelijke medewerker niet bekend was met de tweede plek.
- Vanwege de jaar- en seizoensplanning bij bijvoorbeeld het groenbeheer komt het voor dat een melding niet direct kan worden opgepakt. De afspraak is dat de medewerker telefonisch aan de melder doorgeeft dat uitvoering op een later moment plaatsvindt. Volgens de procedure zou de melding dan open moeten blijven staan. Op bepaalde momenten in het jaar kan dat zorgen voor veel openstaande meldingen, wat onoverzichtelijk is voor de medewerkers. Daarom worden deze meldingen, bijvoorbeeld als ze al aan de aannemer zijn gemeld, toch vaak administratief afgesloten. De melder krijgt dan bericht van afhandeling, maar dat is verwarrend omdat de melding feitelijk nog niet is opgelost. Dat is ook het geval wanneer een melding door de gemeente niet beschouwd wordt als een 'gegronde' melding (zie 2.1).

Zoals in 2.2 is vermeld schrijft het kwaliteitshandvest voor dat een melder in geval van een melding openbare ruimte uiterlijk binnen 5 werkdagen hoort wat er met de melding gebeurt, tenzij de melding anoniem is. De gemeentelijke dienstverleningsvisie vermeldt echter dat de servicenorm voor meldingen is dat uiterlijk binnen 2 werkdagen teruggekoppeld wordt wat er met de melding gebeurt. 'Meldingen' is een ruimer begrip dan 'meldingen openbare ruimte',

maar die categorie valt wel onder het ruimere begrip ‘meldingen’. Daarmee is er sprake van een discrepantie tussen de servicenorm en het kwaliteitshandvest. De servicenorm van 5 werkdagen is ingebouwd in het zaaksysteem. De geïnterviewde medewerkers geven aan deze norm te herkennen. De behandelaar krijgt zowel 1 dag voor als op de einddatum een herinnering, via een notificatie in Djuma en (indien ingesteld) via een e-mail. Dit is de enige indicator voor de behandeling van meldingen openbare ruimte die in het systeem is ingebouwd. Het systeem levert geen data over het aantal terugkoppelingen.

3.3. Burgerperspectief⁹

Om meer zicht te krijgen op het burgerperspectief, heeft de RKIJ een online enquête laten uitvoeren onder de deelnemers van het inwonerpanel van de gemeente IJsselstein. In totaal hebben 490 panelleden de vragenlijst ingevuld; dat is 32%. Aanvullend is met tien respondenten

‘Indien er iets mee gedaan wordt of in ieder geval duidelijke reactie’

‘Kan dit simpel via een app ofzo? Geen idee, maar dat zou het makkelijker maken.’

‘Luisteren is 1 ding, maar doe er wat mee’

-Leden van het inwonerpanel

telefonisch dieper ingegaan op hun antwoorden. De belangrijkste uitkomsten zijn hieronder samengevat. Het rapport is opgenomen als bijlage 4.

3.3.1 Doen van een melding

Een deel (9%) van de respondenten bestaat uit betrokken inwoners die zegt *altijd* melding te doen als zij iets aantreffen in de openbare ruimte dat hier aanleiding voor geeft. Bijna de helft doet dat *soms* (48%). Dat betekent dat 43% *nooit* een melding doet. Hierbij is belangrijke context dat burgerpanelleden waarschijnlijk bovengemiddeld betrokken zijn dan de gemiddelde inwoner en dat het aandeel onder de gehele IJsselsteinse bevolking dat nooit een melding doet mogelijk lager ligt.

De groep die niet (altijd) meldt, geeft vaak aan te denken dat melden geen zin heeft. In de toelichtingen op hun antwoorden geven respondenten aan dat dit onder andere te maken heeft met geen of onvoldoende reactie en trage oplossingen van de gemeente. In mindere mate speelt de mate waarin men de inhoud van de melding ernstig acht een rol bij het niet altijd doen van een melding openbare ruimte. Toegankelijkheid tot het meldproces houdt maar weinig mensen tegen: slechts 4% geeft aan niet te weten hoe een melding te maken. 20% van de respondenten vindt dat het doen van een melding te veel tijd en/of moeite kost. Ook de vrees voor een eventuele reactie van de overlastgever werpt een drempel op (9%).

Desgevraagd geven de niet-melders (43%) aan dat zij voor het doen van een melding de voorkeur geven aan de route via het meldformulier op de website (50%) of telefonisch (24%).

Van diegenen die de afgelopen 2 jaar *wel* een melding hebben gedaan bij de gemeente, heeft het overgrote deel dat vaker dan één keer gedaan. Deze groep gebruikt daarvoor bij voorkeur de website (49%). Van diegenen die een melding via deze route doen, benadert 78% de website rechtstreeks en 14% via een zoekmachine. Slechts 4% gebruikt de snelkoppeling op smartphone

⁹ De citaten en grafieken in deze paragraaf komen uit: DUO Market Research, *Resultaten Inwonerspanel Onderzoek meldingen openbare ruimte. In opdracht van de Rekenkamer van de gemeente IJsselstein* (Utrecht 2025), zie bijlage 4.

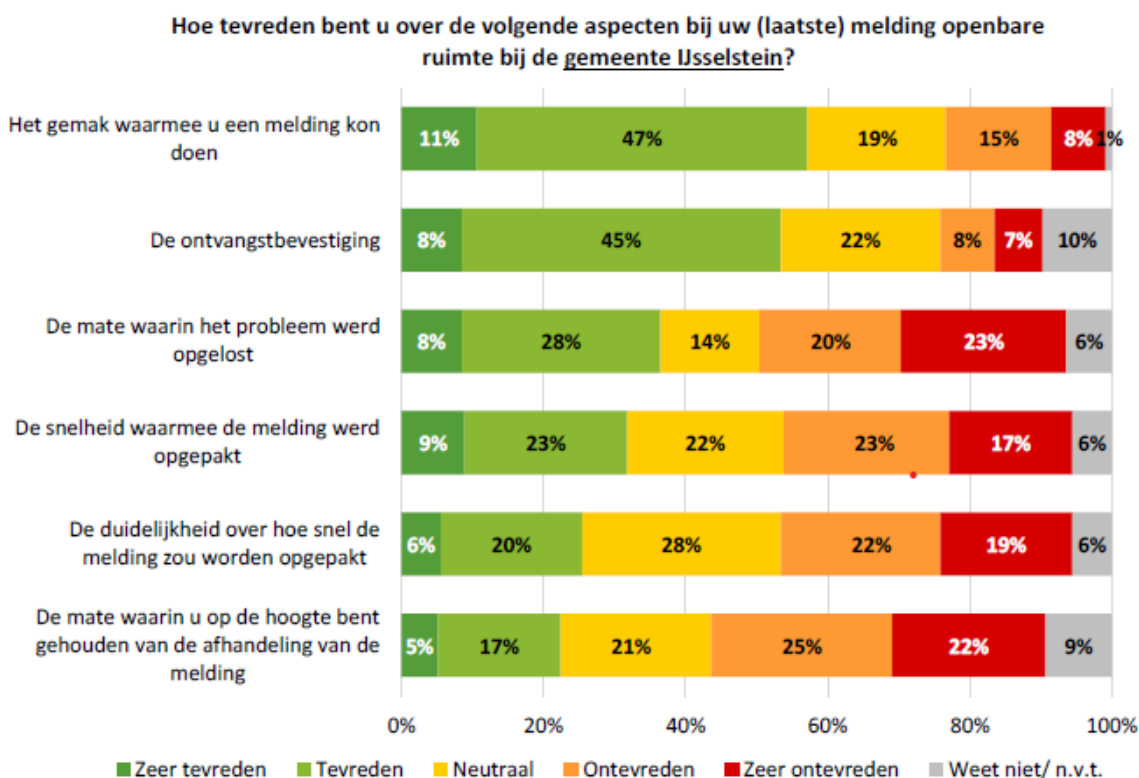
of tablet. Na de website zijn de voorkeurskanalen achtereenvolgens telefonisch (18%), per mail (14%), de app BuitenBeter (13%), de balie (2 %) en via een medewerker van de buitendienst (1%).

3.3.2 Tevredenheid

De inwoners die melding hebben gedaan bij de gemeente is gevraagd aan te geven hoe tevreden ze zijn over verschillende aspecten van het proces. Het gemak waarmee ze melding hebben kunnen doen scoort het hoogst: 58% is hierover (zeer) tevreden. Over de ontvangstbevestiging is 53% (zeer) tevreden, en 15% ontevreden. Het minst tevreden zijn ze over de mate waarop ze op de hoogte zijn gehouden van de afhandeling. Hierover is 47% (zeer) ontevreden en 22% (zeer) tevreden. Ook de duidelijkheid over wanneer de melding wordt opgepakt is een aandachtspunt. Slechts 26% is hierover te spreken, 41% is hierover (zeer) ontevreden. De snelheid van daadwerkelijk oppakken scoort een fractie beter (32%), al is de groep die ontevreden ook hier groot (40% ontevreden).

‘Melding gedaan van een verzakking ter plaatse van een brug, hetgeen kan betekenen dat het gewelf van de brug instabiel is geworden. Toezegging dat er in maart-april naar gekeken zou worden, daarna niets meer gehoord.’

*- Lid Inwonerpanel
IJsselstein*



‘Na de ontvangstbevestiging is de terugkoppeling niet al te best. Vaak moet ik er zelf achteraan bellen cq naar de stand van zaken vragen. Vind dit op zich niet erg om dit te doen maar op dat moment krijg ik weer een nieuw zaaknummer terwijl dit gewoon de voortgang is van een al bestaand zaaknummer. Het is dan ook veel beter om alle correspondentie over een zaak onder 1 zaaknummer te hebben.’

Uit de tien gesprekken die in vervolg op de enquête met respondenten zijn gevoerd, komen twee rode draden, die aansluiten bij de uitkomsten van de enquête, namelijk ontevredenheid over de terugkoppeling van de gemeente en ontevredenheid over de bejegening bij het doen van een melding.

3.3.4 RMN en Citytech

Van de respondenten die een melding hebben gedaan bij RMN (over afvalinzameling, zwerfafval, straatvuil, grofvuil, plaagdierbestrijding en straatreiniging) was 41% (zeer) tevreden en 35% (zeer) ontevreden over hun laatste melding. In een van de telefonische gesprekken met respondenten beklagde iemand zich dat RMN niet reageert op meldingen en over ‘het feit dat het vaak een bende is op straat na het legen van klike’s en de ondergrondse bakken’. Een kleine meerderheid (53%) van de inwoners die bij Citytec een

melding gedaan heeft, is (zeer) tevreden; 30% is (zeer) ontevreden. Zowel voor RMN als voor Citytec geldt dat de ontevredenheid vooral wordt veroorzaakt doordat de melders geen reactie hebben gekregen of dat zij het idee hebben dat er niets met de melding is gedaan.

3.3.5 Schoon, heel en veilig

De gemeente is van mening dat meldingen openbare ruimte bijdragen aan het doel ‘schoon, heel en veilig’, omdat de inwoners die een melding doen als extra oren en ogen fungeren van de gemeentelijke organisatie en zaken die aandacht nodig hebben daardoor sneller gesignaleerd en opgelost kunnen worden. In de enquête onder de leden van het inwonerpanel is getoetst of inwoners daar ook zou over denken. Daaruit blijkt dat deze opvatting in zeer ruime mate wordt onderschreven: 89% is het (helemaal) eens met deze stelling. Onderstaande citaten van respondenten op de enquête illustreren dat:

‘De gemeente kan niet altijd overal alles in de gaten houden, zo kunnen we allemaal een beetje helpen :)

‘Door meldingen te maken weet de gemeente nog beter wat er aan de openbare ruimte scheelt. Hierop kunnen ze dan in hun onderhoudsprogramma’s inspelen. Voor meldingen aan externen zoals Citytec is het gelijk een mooi retentiemiddel om de jaren te vergelijken. ‘

/

‘Het is bekend dat als het ergens een rotzooi is, dit gemakkelijk gevolgd wordt, waardoor het snel erger wordt. Snel herstellen is daarom belangrijk voor een mooie, opgeruimde, maar vooral ook veilige woonomgeving.’

‘Met elkaar en door betrokken te zijn vergroten we het woon- en leefplezier van onze omgeving.’

3.4 Oordeel op de onderliggende normen

Normen	Score
De kanalen om een melding te doen zijn goed vindbaar.	Slechts 4% van de respondenten van de enquête weet niet hoe een melding openbare ruimte moet worden gedaan. De kanalen zijn voldoende goed vindbaar. Een aparte webpagina over meldingen openbare ruimte wijst daartoe de weg. De gemeente voldoet aan de norm.
De kanalen om een melding te doen zijn voldoende divers.	Meldingen openbare ruimte kunnen op veel verschillende manieren worden gedaan; de burger kan het kanaal van voorkeur gebruiken. De drempel om een melding te doen is daarmee laag. De gemeente voldoet aan de norm.
De informatie op of via deze kanalen is volledig en begrijpelijk voor de melder.	Met de webpagina en het meldformulier probeert de gemeente de melder zoveel mogelijk te ondersteunen en zo goed mogelijk te informeren. Uit het feit dat de ingevulde informatie over de melding niet altijd adequaat is, blijkt dat dat niet altijd lukt. De gemeente voldoet deels aan de norm.
Een melding kan op laagdrempelige wijze worden gedaan.	Omdat meldingen openbare ruimte op veel verschillende manieren kunnen worden gedaan, is de drempel laag. Bij het invullen van het meldformulier wordt de melder stapsgewijs door het formulier geleid. De gemeente voldoet aan de norm.
Er vindt adequate terugkoppeling plaats van behandeling en afronding van de melding.	De gemeente stuurt op terugkoppeling van de behandeling van de melding, maar veel melders zijn ontevreden over de terugkoppeling of het ontbreken daarvan. De terugkoppeling van afhandeling wil niet altijd zeggen dat de melding op dat moment al daadwerkelijk is afgehandeld. Het kan ook zijn dat de melding wordt meegenomen in de seizoensplanning of is doorgegeven aan de aannemer. De gemeente voldoet deels aan de norm.
De gemeente heeft een goed functionerend systeem voor de registratie, toewijzing en afhandeling van meldingen, dat goed aansluit bij het geformuleerde beleid.	De gemeente heeft er bewust voor gekozen om het zaaksysteem Djuma te gebruiken voor meldingen openbare ruimte. Dit systeem biedt minder functionaliteiten die voor meldingen openbare ruimte van belang kunnen zijn dan gespecialiseerde systemen. Voordeel is dat gewerkt wordt met één systeem, dat elke melding direct een zaak wordt en dat een zaak zoveel mogelijk direct aan een medewerker/team wordt gekoppeld. De gemeente voldoet deels aan de norm.
Meldingen worden snel, effectief en efficiënt afgehandeld.	Het systeem Djuma levert onvoldoende informatie om hierover een uitspraak te kunnen doen.

4. Monitoring en evaluatie

Dit hoofdstuk gaat over de volgende deelvraag:

Deelvraag 4: Op welke wijze is een systeem van monitoring voor meldingen openbare ruimte ingericht, wat wordt hiermee gedaan en wordt hiervan geleerd?

De volgende normen worden daarbij betrokken:

- Aantal, soort en afhandeling(stermijn) van meldingen worden gemonitord.
- In de registratie wordt een relatie gelegd met eerdere meldingen (over hetzelfde onderwerp).
- De gemeente evalueert periodiek de afhandeling van de meldingen met behulp van informatie uit het registratiesysteem ten behoeve van verbeteringen in het beheer van de openbare ruimte en het hiervoor opgestelde beleid.
- Er zijn ambities voor de klanttevredenheid geformuleerd.
- De klanttevredenheid over de meldingen wordt periodiek gemeten.
- Aan de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken en evaluaties wordt opvolging gegeven.

De belangrijkste bevindingen uit dit hoofdstuk luiden:

- De gemeente monitort (de afhandeling van) meldingen openbare ruimte niet structureel. Pas vanaf 2024 zijn data beschikbaar uit zaaksysteem Djuma over aantallen, soort en gebruikte kanalen. Daardoor zijn er nog geen trends te ontwaren. De informatie uit Djuma is onvoldoende om te kunnen sturen op bijstelling van beleid en uitvoering. Gegevens over bijvoorbeeld afhandelingstermijnen ontbreken. Het IBOR stelt dat het aantal gegronde meldingen openbare ruimte moet dalen ten opzichte van 2023. De nul-situatie van 2023 is echter nog niet bekend. Deze zal in 2026, wanneer de eerste evaluatie moet plaatsvinden, worden vastgesteld.
- Capaciteit en werkdruk zijn knelpunten voor het genereren en benutten van managementinformatie.
- Meldingen openbare ruimte worden wel gebruikt om aanpassingen in bijvoorbeeld bestrating, waterberging en groeninrichting beter af te stemmen op de praktijk en voor beleid en beheer ten aanzien van grondwaterstanden.
- De klanttevredenheid wordt alleen via overkoepelende monitors gemeten, die slechts zijdelings gaan over de staat van en/of meldingen over de openbare ruimte. Daardoor leveren deze onderzoeken beperkt inzicht. De onderzoeken zijn ook deels verouderd.
- In het klantbelevingsonderzoek uit 2022 is de waardering voor meldingen openbare ruimte 4,2. Vooral opvolging en afhandeling zijn verbeterpunten. De *GemeenteBeleidsMonitor & Sociale Kracht* laat een continu dalende score zien voor de staat van de openbare ruimte: van 6,4 in 2017 naar 5,5 in 2023. Hoewel de staat van de openbare ruimte niet gelijkgesteld kan worden aan meldingen openbare ruimte, zijn deze lage waarderingen wel reden tot zorg. De gemeente verwacht die trend te keren door het terughalen van taken van RMN

naar de gemeente en de verbeteringen in de werkprocessen. Om de waardering te kunnen volgen, is echter structurele(re) monitoring nodig.

- Er zijn nog geen evaluaties uitgevoerd die specifiek gaan over meldingen openbare ruimte. Daarmee ontbreekt relevante sturingsinformatie voor beleidsmatige input en doorontwikkeling van meldingen openbare ruimte.
- In de overeenkomsten met RMN en Citytec liggen geen afspraken vast over het informeren van de gemeente over kengetallen over meldingen openbare ruimte. De gemeente ontvangt wel enige gegevens, maar niet over behandeltermijnen en contactmomenten met de melders. Bruikbare sturingsinformatie ontbreekt daardoor grotendeels.

4.1 Data over meldingen openbare ruimte

In de loop van 2023 is begonnen met de integratie van meldingen openbare ruimte in het zaakstelsel Djuma. Voor die tijd zijn er geen gegevens beschikbaar over aantal, soort en afhandeling(stermijn) van meldingen. 2024 is daarom het eerste (en voor dit onderzoek enige) volledige jaar waarover data beschikbaar zijn. De gegevens hebben betrekking op het aantal, categorie en het gebruikte kanaal om de melding te doen. De meeste meldingen gingen in 2024 over de categorie ‘overlast’, gevolgd door ‘groen’ en ‘bestrating, beschoeiing, bruggen en muren’. De open categorie was in 2024 nog steeds een vrij grote categorie.

Djuma levert geen gegevens op over de afhandelingstermijn. Deze gegevens zouden wel uit het Business Intelligence- en Performance Managementsysteem Cognos te halen moeten zijn, maar die mogelijkheid is nu niet ingericht. Cognos is in 2023 in gebruik genomen. De gemeente maakt gebruik van Cognos voor een managementdashboard en om rapportages te maken voor intern gebruik. De rapportages kunnen ook worden opgesteld in de vorm van allerlei soorten diagrammen. Cognos heeft een koppeling met Djuma, zodat hier data uit kunnen worden opgehaald over bijvoorbeeld de voortgang van taken per team en per medewerker. De gegevens over meldingen openbare ruimte over 2023 in Cognos zijn volgens betrokkenen echter niet betrouwbaar of volledig. Cognos wordt op dit moment door teamleiders en coördinatoren vooral gebruikt om de servicenorm en de werkverdeling in de gaten te houden en hierop te sturen. Individuele medewerkers kunnen hun eigen caseload volgen.

Tabel aantal zaken naar categorie in 2024¹⁰

Categorie	Aantal
Afval	263
Bestrating, beschoeiing, bruggen en muren	566
Groen	717
Overlast	770
Riool en water	214
Voorzieningen openbare ruimte	303
Niet ingedeeld	580
Totaal	3.413

¹⁰ Informatie mail gemeente IJsselstein 24 maart 2025.

Uit gegevens van de gemeente blijkt dat het kanaal waar het meest gebruik van werd gemaakt in 2024 het meldformulier via de website met inlog via DigiD was (28%). Langs deze weg komt de melding direct in het zaakstelsel Djuma terecht. De melders die deze route kiezen krijgen een ontvangstbevestiging en melding van de afhandeling. Ook meldingen via e-mail (17%) en klantcontact zijn relatief grote groepen (13%). Het percentage anonieme meldingen was ca 16%.

Tabel Gebruikte kanalen meldingen openbare ruimte 2024¹¹

Kanaal	Aantal afgehandelde meldingen openbare ruimte
E-formulier waarin met ambtelijke tussenkomst ontbrekende gegevens zijn aangepast of aangevuld	704
E-formulier Anoniem	529
E-formulier via DigiD	965
Eigen initiatief (ingevuld door gemeentemedewerker)	149
E-mail	589
Ingekomen document	11
Klantcontact	443
Telefoon	1
E-formulier	1
E-formulier via eHerkenning (bedrijven)	8
Totaal	3400

4.2 Monitoring

Met betrekking tot meldingen openbare orde vindt nog geen monitoring plaats. In het kader van het IBOR zou de het aantal gegronde meldingen openbare ruimte bijgehouden moeten worden. Deze kpi zou moeten dalen ten opzichte van 2023. De nul-situatie van 2023 is echter op dit moment niet bekend. In 2026, twee jaar na vaststelling van het IBOR, moet een eerste evaluatie worden gedaan. Dan zal volgens geïnterviewden de nul-situatie op basis van gegevens uit het zaakstelsel worden vastgesteld. Noch de ambtenaren noch het college beschikten ten tijde van het onderzoek over geaggregeerde gegevens die voor beleidsmatige input en doorontwikkeling van meldingen openbare ruimte gebruikt konden worden. Wel worden meldingen openbare ruimte gebruikt als input om operationele beslissingen te nemen over bijvoorbeeld het aanpassen van bestrating, waterberging en groeninrichting om deze beter af te stemmen op wat de praktijk vraagt en om grondwateroverlast te voorkomen (zie 4.2.2).

Het gebrek aan monitoring hangt samen met de beslissing om het zaakstelsel Djuma te gebruiken voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte, het onvoldoende benutten van de rapportagemogelijkheden van de data-analysetool Cognos en de beschikbare personele capaciteit.

De gemeente heeft ervoor gekozen om geen specifiek programma voor meldingen openbare ruimte te gebruiken, maar de afhandeling van meldingen openbare ruimte te integreren in

¹¹ Informatie mail gemeente IJsselstein 24 maart 2025. Het verschil in de totalen in de beide tabellen komt doordat in de tweede tabel de openstaande meldingen niet zijn meegenomen.

zaaksysteem Djuma (zie hoofdstuk 3). Djuma heeft beperkte functionaliteiten voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte, wat voor monitoring een nadeel is. Om te kunnen beoordelen of meldingen snel, effectief en efficiënt worden afgehandeld en daarop te kunnen sturen, zijn gegevens nodig over de doorlooptijd van de afhandeling en de terugkoppeling aan melders. Voor verdergaande monitoring en het maken van data-analyses om het MOR-systeem te verbeteren, kan Cognos een rol spelen (zie 4.1), maar dit is nog maar kort in gebruik en is hiervoor nog niet passend ingericht. Het vereist meer inzet om meer monitoringsgegevens en managementinformatie beschikbaar te krijgen. Geïnterviewden geven aan hier wel de meerwaarde van in te zien, maar dat beschikbare capaciteit en werkdruk dit verhinderen. Ook wordt er nog onvoldoende nagedacht over de mogelijkheden en voordelen van datagedreven werken. Het lerend vermogen wat betreft meldingen openbare ruimte is daardoor kleiner dan mogelijk en wenselijk is.

4.2.1. Monitoring klanttevredenheid meldingen openbare ruimte

Sinds 1 mei 2025 heeft de gemeente een continu klanttevredenheidsonderzoek ingesteld. Meldingen openbare ruimte maken hiervan geen deel uit, omdat het bedrijf achter Djuma e-mailadressen niet teruglevert aan de gemeente voor klanttevredenheidsonderzoek. Klanttevredenheidsonderzoek met betrekking tot meldingen openbare ruimte is dan alleen mogelijk via de leverancier van Djuma.

De klanttevredenheid over de staat van de openbare ruimte wordt als onderdeel van de *Gemeentebeleidsmonitor & Sociale Kracht* gemeten en meldingen openbare ruimte komen aan de orde in de *0-meting klantbeleving* over 2022.

GemeenteBeleidsMonitor & Sociale Kracht

In de onderzochte periode (2020-2024) is in IJsselstein tweemaal de *GemeenteBeleidsMonitor & Sociale Kracht* uitgevoerd, namelijk in 2021 en 2023. In deze monitor worden actuele beleidsonderwerpen voorgelegd aan burgers, zoals leefbaarheid en veiligheid, sociale kwaliteit en sociale kracht, wijkgericht werken en de openbare ruimte. Deze monitor besteedt ook aandacht aan de staat van de openbare ruimte. Dit maakt onderdeel van een bredere beoordeling van de *beleving* van de leef- en woonomgeving (zie onderstaande tabel). De score voor de staat van de openbare ruimte daalt sinds 2017 continu: van 6,4 in 2017 naar 5,5 in 2023.

Tabel Oordeel over de leefbaarheid van inwoners¹²

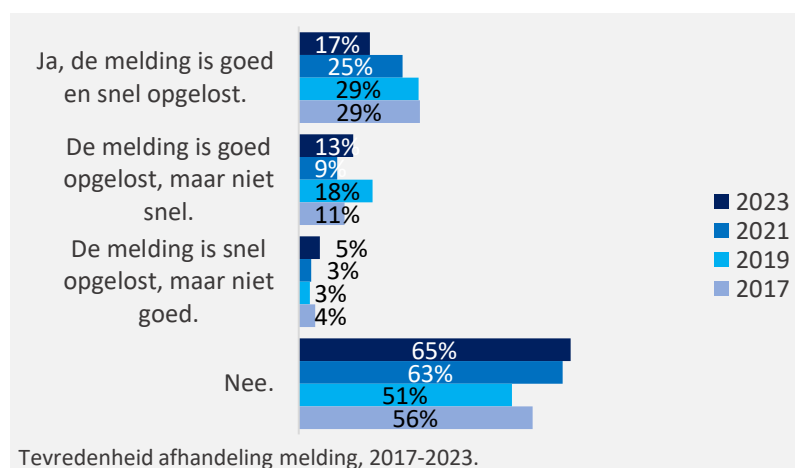
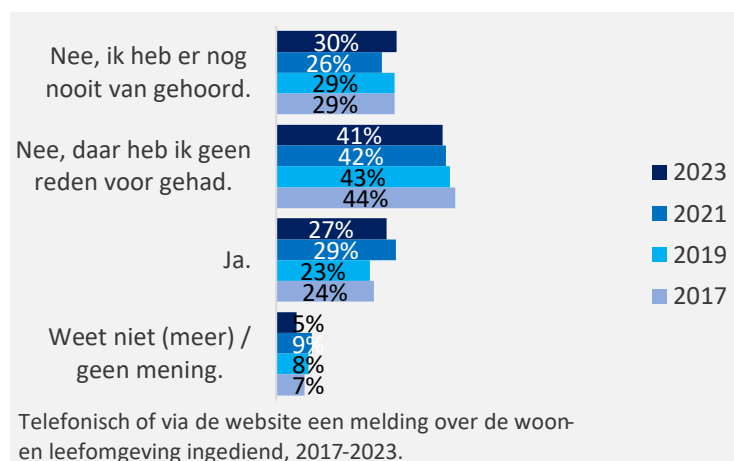
	2017	2019	2021	2023
Leefbaarheid	6,9	6,9	6,9	6,8
Basisvoorzieningen	7,3	7,9	7,9	7,8
Woonklimaat	6,9	6,9	6,9	6,9
Staat van de openbare ruimte	6,4	6,0	5,8	5,5

Deze monitor gaat ook in op meldingen van overlast in de woonomgeving. Deze meldingen vallen niet allemaal onder meldingen openbare ruimte, maar geven wel een indicatie over hoe de respondenten aankijken tegen het doen van meldingen en het oplossen daarvan. De bekendheid

¹² *GemeenteBeleidsMonitor & Sociale Kracht 2023*, p. 42.

van de mogelijkheid om te melden is vrij stabiel; de tevredenheid over het afhandelen van meldingen is in de loop der jaren afgenomen.

Grafiek: Meldingen van overlast in de woonomgeving¹³



0-meting klantbeleving gemeente IJsselstein¹⁴

In 2022 zijn in het kader van een klantbelevingsonderzoek aspecten van de dienstverlening ter beoordeling aan de inwoners voorgelegd. De resultaten geven een globaal beeld van de tevredenheid van de inwoners.

Het gemiddelde totaaloordeel voor de gemeente IJsselstein kwam uit op een 6,9. Met dit cijfer scoorde de gemeente iets boven het landelijk gemiddelde voor dit soort onderzoeken. Van de respondenten maakte 27% in 2022 gebruik van de dienst ‘melding openbare ruimte’. Zij waardeerden deze met een 4,2. Het rapport stelt vast dat verbetering niet zozeer te realiseren is

¹³ GemeenteBeleidsMonitor & Sociale Kracht 2023, p. 86.

¹⁴ KCM, Rapport Klantbeleving Gemeente IJsselstein. 0 meting (2 februari 2023).

op de melding zelf, maar vooral op de opvolging en afhandeling daarvan en concludeert dat het meldingsproces 'direct' voor verbetering in aanmerking komt.¹⁵

De meldingen over de openbare ruimte gingen meestal over openbaar groen (24%) of afval en reiniging (21%). Eén op de zes meldingen openbare ruimte had betrekking op wegen, fiets- of voetpaden.¹⁶ Als deze cijfers vergeleken worden met de tabel over het aantal zaken naar categorie in 2024 in paragraaf 4.1 valt op dat het percentage meldingen over openbaar groen vergelijkbaar is, maar het percentage afval in het klantbelevingsonderzoek veel hoger. De cijfers zijn echter niet goed vergelijkbaar vanwege het grote aandeel meldingen dat niet in een categorie is ingedeeld in de tabel over 2024.

In interviews met medewerkers van de gemeente is de verwachting uitgesproken dat het terughalen van taken van RMN naar de gemeente per 1 januari 2023, zal leiden tot een daling van het aantal (gegronde) meldingen en tot grotere tevredenheid over meldingen openbare ruimte.

4.2.2 *Datagedreven werken*

Een datagedreven aanpak biedt mogelijkheden om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen. In IJsselstein wordt een dergelijke aanpak beperkt toegepast. Zo wordt een datagedreven aanpak ingezet bij het *Water- en rioleringsprogramma IJsselstein 2025 tot en met 2028*, waarbij ook meldingen openbare ruimte worden gebruikt.¹⁷ Hierin wordt vermeld dat door het monitoren van praktijkervaringen, zoals meldingen en observaties van bewoners, het functioneren van verschillende voorzieningen beter in kaart kan worden gebracht. Meldingen openbare ruimte worden gebruikt als input om aanpassingen in bijvoorbeeld bestrating, waterberging en groeninrichting beter af te stemmen op de praktijk. Deze meldingen worden via Djuma geregistreerd en vervolgens (in combinatie met de ervaring van de beheerder) gekoppeld aan data-analyse, waarmee de effectiviteit van maatregelen wordt geëvalueerd. Bewonersmeldingen zijn daarmee een waardevolle bron voor beleidsaanpassing en prioritering in het beheer.¹⁸ Meldingen openbare ruimte kunnen ook betrekking hebben op klachten die voortkomen uit grondwaterstanden. Het beheer en de meldingen worden gemonitord via het grondwatermeetnet en meldingenportalen zoals het grondwaterloket (het portaal waarin de meest gestelde vragen van inwoners staan). Meldingen openbare ruimte via het zaakstelsel Djuma worden gebruikt om te beoordelen of grondwatermeldingen vaker voorkomen in hetzelfde gebied of dat dit incidenteel is.

4.2.3 *Meldingen over hetzelfde probleem*

Uit Djuma is met moeite op te maken of er meerdere keren achter elkaar een melding over hetzelfde probleem is gedaan. Hiervoor moet handmatig en gericht worden gezocht op trefwoorden en/of locatie. Dit gebeurt incidenteel naar aanleiding van een concrete vraag. Djuma kan ook een kaart opleveren waardoor zichtbaar wordt hoeveel meldingen er voor een locatie zijn (geweest). Ook hiervan wordt incidenteel gebruik gemaakt.

¹⁵ KCM, *Rapport Klantbeleving Gemeente IJsselstein. 0 meting* (2 februari 2023), p.9, 19, 28.

¹⁶ KCM, *Rapport Klantbeleving Gemeente IJsselstein. 0 meting* (2 februari 2023), p.25.

¹⁷ Gemeente IJsselstein, *Water- en rioleringsprogramma IJsselstein 2025 tot en met 2028* (IJsselstein 2024).

¹⁸ Ibidem.

4.3 Evaluaties

Sinds de invoering van de verbeteringen van de werkprocessen en de toevoeging van de snelkoppeling zijn er twee interne evaluaties gedaan om de effecten daarvan te bezien. De conclusie was volgens betrokkenen dat meldingen openbare ruimte een goedlopend proces is geworden: het systeem werkt, het formulier werkt, de melding komt op de goede plek in de organisatie terecht. Er zijn echter geen evaluaties uitgevoerd of gepland van de afhandeling van meldingen openbare ruimte ten behoeve van verbeteringen in het beheer van de openbare ruimte en het hiervoor opgestelde beleid. Het ontbreekt daarmee aan een volledige beleidscyclus voor specifiek meldingen openbare ruimte.

Integrale Visie Openbare Ruimte (IVOR) en Integraal Beheerplan Openbare Ruimte (IBOR)

De IVOR (looptijd 2021-2031) gaat uit van een evaluatie na 5 jaar en zou antwoord moeten geven op de vraag of de invulling van de ambities van de IVOR blijven voldoen aan de behoefte van de gebruiker.¹⁹ Deze evaluatie zal in 2026 plaatsvinden.

Het IBOR is vastgesteld in 2024. In 2026 moet een eerste evaluatie worden gedaan, waarbij zoals eerder in dit hoofdstuk is aangegeven het aantal gegronde meldingen openbare ruimte ten opzichte van 2023 zou moeten dalen.

4.4 RMN en Citytec

Noch de overeenkomst met RMN noch die met Citytec bevat afspraken over het leveren van kengetallen aan de gemeente over meldingen openbare ruimte.

De gemeente ontvangt van RMN kwartaal- en jaaroverzichten met alle meldingen naar onderwerp. Een deel daarvan betreft meldingen openbare ruimte. RMN verstrekt geen informatie over behandeltermijnen en contactmomenten met de melders, waardoor sturingsinformatie voor de gemeente grotendeels ontbreekt.

Citytec plaatst gegevens over het beheer van de straatverlichting in het systeem CityTouch (zie ook paragraaf 2.4). De gemeente geeft aan hier actief op te monitoren. De gemeente evalueert jaarlijks met Citytec, waarbij ook het verloop van het onderhoud aan de orde komt. De gemeente geeft aan tevreden te zijn met hoe dit op dit moment bij Citytec loopt. In het beheersysteem Navision van Citytec worden de storingen en schades verwerkt en hieruit kan een rapportage worden gehaald. Meldingen openbare ruimte maken hiervan onderdeel uit, maar de gemeente wordt niet actief geïnformeerd over behandeltermijnen en contactmomenten met de melders, waardoor deze sturingsinformatie voor de gemeente grotendeels ontbreekt.

4.5 Oordeel op de onderliggende normen

Normen	Score
Aantal, soort en afhandeling(stermijn) van meldingen worden gemonitord.	Pas sinds 2024 kunnen aantal en soort meldingen openbare ruimte worden gemonitord. De afhandelingstermijn wordt niet gemonitord.

¹⁹Gemeente IJsselstein, *Integrale visie openbare ruimte 2021-2031*, p.41

	Tot 2024 voldeed de gemeente niet aan de norm. Sinds 2024 voldoet de gemeente deels aan de norm.
De registratie legt een relatie met eerdere meldingen over hetzelfde onderwerp.	In de registratie wordt geen relatie gelegd met eerdere meldingen over hetzelfde onderwerp. De gemeente voldoet niet aan de norm.
De gemeente evalueert periodiek de afhandeling van meldingen m.b.v. informatie uit het registratiesysteem t.b.v. verbeteringen in het beheer van de openbare ruimte en het hiervoor opgestelde beleid.	De gemeente evalueert meldingen openbare ruimte nog niet structureel om hiermee het beleid en het beheer van de openbare ruimte te verbeteren. Wel worden meldingen openbare ruimte gebruikt om aanpassingen in bijvoorbeeld bestrating, waterberging en groeninrichting beter af te stemmen op de praktijk en in het kader van grondwateroverlast. De gemeente voldoet deels aan de norm.
Er zijn ambities voor de klanttevredenheid geformuleerd.	Er zijn geen ambities ten aanzien van de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte geformuleerd. De gemeente voldoet niet aan de norm.
De klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte wordt periodiek gemeten	De klanttevredenheid breed wordt via verschillende monitors gemeten. In de 0-meting klantbeleving gemeente IJsselstein uit 2022 is de klantbeleving van meldingen openbare ruimte gemeten. Meldingen openbare ruimte maken echter geen onderdeel uit van het sinds 1 mei 2025 door de gemeente ingestelde continue klanttevredenheidsonderzoek. De gemeente voldoet deels aan de norm.

5. Verantwoording, informatiepositie en rolopvattingen van de gemeenteraad

De deelvraag die in dit hoofdstuk wordt onderzocht luidt:

Deelvraag 5: Hoe wordt de raad geïnformeerd over de resultaten van het beleid over en de uitvoering van meldingen openbare ruimte?

De normen die hierbij worden gehanteerd zijn:

- De gemeenteraad wordt regelmatig geïnformeerd over het beleid, de uitvoering en de klanttevredenheid van meldingen openbare ruimte.
- De gemeenteraad beschikt over de benodigde informatie om zijn controlerende, kaderstellende en volksvertegenwoordigende rol op dit punt te vervullen.
- De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

5.1 Actieve informatieverstrekking

De gemeenteraad wordt standaard actief geïnformeerd op basis van generieke documenten zoals de IVOR, de dienstverleningsvisie, begrotingen, kwartaalrapportages, jaarstukken, de overkoepelende beleidsmonitor en klanttevredenheidsonderzoeken. Daarin komen meldingen openbare ruimte, zij het summier, aan de orde. De raad krijgt – mede door de in hoofdstuk 4 beschreven beperkingen op het gebied van monitoring – geen (analyses op basis van) kwantitatieve informatie over meldingen openbare ruimte. Dit beeld is bevestigd in de interviews die zijn gehouden.

In de onderzochte periode is de raad eenmaal expliciet en actief geïnformeerd over een ontwikkeling ten aanzien van meldingen openbare ruimte. Op 9 januari 2024 stuurde het college een raadsinformatiebrief over de in paragraaf 3.2.2 beschreven verbeteringen in het meldproces en in de werkprocessen rondom meldingen openbare ruimte. Hierin is aangegeven dat inwoners vanaf januari 2024 vanaf een telefoon of tablet een melding openbare ruimte kunnen doen via het geactualiseerde digitale meldformulier. De melding staat dan direct in het zaaksysteem, waardoor de melder de afhandeling kan volgen, de gemeente de melder sneller kan informeren en de melding efficiënter en eenvoudiger kan afhandelen, aldus deze brief.²⁰

5.2 Passieve informatieverstrekking

In de onderzochte periode heeft de raad eenmaal zelf een vraag gesteld over dit onderwerp. Naar aanleiding van de Q3-rapportage 2024 vroeg de PvdA-fractie naar de resultaten van de app meldingen openbare ruimte. Daarop kreeg de raad een overzicht van de gestarte en afgehandelde meldingen openbare ruimte verdeeld in categorieën in 2024 tot dat moment.²¹

²⁰ Raadsinformatiebrief 'Verbetering Meldingen openbare ruimte' (9 januari 2024).

²¹ Gemeente IJsselstein, Q3-rapportage 2024 – Beantwoording technische vragen PvdA.

5.3 Oordeel op de onderliggende normen

Normen	score
De gemeenteraad wordt regelmatig geïnformeerd over het beleid, de uitvoering en de klanttevredenheid van meldingen openbare ruimte.	De gemeenteraad ontvangt generieke documenten waarin het onderwerp meldingen openbare ruimte zijdelings aan de orde komt. De gemeente voldoet grotendeels niet aan de norm.
De gemeenteraad beschikt over de benodigde informatie om zijn controlerende, kaderstellende en volksvertegenwoordigende rol op dit punt te vervullen.	De gemeenteraad beschikt niet over specifieke kwantitatieve en kwalitatieve informatie over meldingen openbare ruimte. De gemeente voldoet niet aan de norm.
De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte.	De raad stelt geen specifieke kaders voor meldingen openbare ruimte. Wel biedt het door de raad vastgestelde IBOR algemene kaders voor het beheer van de openbare ruimte en de afhandeling van meldingen. De raad informeert nauwelijks naar het onderwerp meldingen openbare ruimte en geeft daarmee geen invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken. De gemeente voldoet niet aan de norm.

Bijlage 1: Geraadpleegde bronnen over de gemeente IJsselstein

Documenten

Aannemingsovereenkomst onderhoud openbare verlichting in de gemeente IJsselstein (14 december 2018).

Bijlage 1 RIB Beheer Openbare Ruimte, Vervolgstrategie versterking regie op openbare ruimte.

Coalitieakkoord 2022-2026 Vóór IJsselstein!

Dienstverleningsovereenkomst 2025 tussen gemeente IJsselstein en de RMN.

Dimensus, GemeenteBeleidsMonitor & Sociale Kracht IJsselstein 2021.

Dimensus, GemeenteBeleidsMonitor & Sociale Kracht IJsselstein 2023.

Donze, Cris & Stef van Dieren KCM, Rapport Klantbeleving Gemeente IJsselstein. 0 meting (2 februari 2023). Inclusief tabellenrapport en toelichting KCM rapport met overzicht antwoorden op open vragen.

DUO Market Research, Resultaten Inwonerspanel Onderzoek meldingen openbare ruimte. In opdracht van de Rekenkamer van de gemeente IJsselstein (Utrecht 2025).

Gemeente IJsselstein, Concept Bomenbeleid (maart 2024).

Gemeente IJsselstein i.s.m. Cyber Advies, Integraal Beheerplan Openbare Ruimte. IBOR 2024-2029.

Gemeente IJsselstein, Integrale visie openbare ruimte 2021-2031.

Gemeente IJsselstein, Jaarstukken 2022.

Gemeente IJsselstein, Jaarstukken 2023.

Gemeente IJsselstein, Jaarstukken 2024.

Gemeente IJsselstein, Kwaliteitshandvest (z.j).

Gemeente IJsselstein, Programmabegroting 2021.

Gemeente IJsselstein, Programmabegroting 2022.

Gemeente IJsselstein, Programmabegroting 2023.

Gemeente IJsselstein, Programmabegroting 2024.

Gemeente IJsselstein, Q3 Rapportage 2024.

Gemeente IJsselstein, Q3-rapportage 2024 – Beantwoording technische vragen PvdA.

Gemeente IJsselstein, Q3 Rapportage 2022 Financiële en beleidsmatige voortgang in het derde kwartaal 2022.

Gemeente IJsselstein, Routekaart dienstverleningsvisie 2023-2026. Samen op weg naar optimale dienstverlening! “We doen wat we beloven voor IJsselstein” (concept-versie 3.0).

Gemeente IJsselstein, *Visie op onze dienstverlening. 'We doen wat we beloven'* (z.j.)

Gemeente IJsselstein, *Water- en rioleringsprogramma IJsselstein 2025 tot en met 2028* (IJsselstein 2024).

ICommissie, *Adviesmemo MOR app* (10-01-2023).

KCM, *Nationale Gemeente Bereikbaarheid & Kwaliteit Onderzoek 2023. IJsselstein.*

KCM, *Het Nationale Gemeente Kwaliteit & Bereikbaarheid Onderzoek 2024. IJsselstein* (september 2024).

Raadsinformatiebrief 'Verbetering Meldingen openbare ruimte' (9 januari 2024).

Websites

- Website Citytec
- Website gemeente IJsselstein
- Website RMN

Werkinstructies en procesbeschrijvingen gemeente IJsselstein

- Nieuwe MOR-zaak maken
- Procesbeschrijving melding openbare ruimte
- Werkinstructie RMN meldingen-klant (Werkwijze escalatie meldingen RMN)
- Werkwijze buitendienst
- MOR-overzicht
- Werkinstructie 'Afhandeling Meldingen Openbare Ruimte' voor team handhaving (2025).

Interviews

- Medewerker informatiebeheer
- Informatieconsulent
- Beleidsadviseur leefomgeving en openbare ruimte
- Teamcoördinator buitendienst
- Adviseur veiligheid en coördinator handhaving
- Civieltechnisch consulent/projectleider
- Teamleider team klant
- Wethouder (o.a. portefeuille openbare ruimte)

Bijlage 2: Normenkader

Beleid		
Deelvraag		Norm
1	Heeft de gemeente het doen van meldingen openbare ruimte en de afhandeling daarvan beleidsmatig en organisatorisch helder en, voor zover mogelijk, meetbaar vormgegeven?	Het beleid en de regels voor de afhandeling van meldingen, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken - ontvangst, registratie, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces -, zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie.
Uitvoering		
Deelvraag		Norm
2	Tot welke resultaten heeft de behandeling van meldingen openbare ruimte geleid in termen van klantgerichtheid?	• De kanalen om een melding te doen zijn goed vindbaar. • De kanalen om een melding te doen zijn voldoende divers. • De informatie op of via deze kanalen is volledig en begrijpelijk voor de melder. • Een melding kan op laagdrempelige wijze worden gedaan. • Er vindt adequate terugkoppeling plaats van behandeling en afronding van de melding.
3	Tot welke resultaten heeft de behandeling van meldingen openbare ruimte geleid in termen van een bijdrage aan de leefomgeving (schoon, heel en veilig)?	• De gemeente heeft een goed functionerend systeem voor de registratie, toewijzing en afhandeling van meldingen, dat goed aansluit bij het geformuleerde beleid. • Meldingen worden snel, effectief en efficiënt afgehandeld.
Monitoring en evaluatie		
4	Op welke wijze is een systeem van monitoring voor meldingen openbare ruimte ingericht, wat wordt hiermee gedaan en wordt hiervan geleerd?	• Aantal, soort en afhandeling(stermijn) van meldingen worden gemonitord. • In de registratie wordt een relatie gelegd met eerdere meldingen (over hetzelfde onderwerp). • De gemeente evalueert periodiek de afhandeling van de meldingen met behulp van informatie uit het registratiesysteem ten behoeve van verbeteringen in het beheer van de openbare ruimte en het hiervoor opgestelde beleid. • Er zijn ambities voor de klanttevredenheid geformuleerd. • De klanttevredenheid over de meldingen wordt periodiek gemeten. • Aan de uitkomsten van de klanttevredenheids-onderzoeken en evaluaties wordt opvolging gegeven.

Verantwoording, Informatiepositie en rolopvattingen van de gemeenteraad		
5	Hoe wordt de raad geïnformeerd over de resultaten van het beleid over en de uitvoering van meldingen openbare ruimte?	• De gemeenteraad wordt regelmatig geïnformeerd over het beleid, de uitvoering en de klanttevredenheid van meldingen openbare ruimte. • De gemeenteraad beschikt over de benodigde informatie om zijn controlerende, kaderstellende en volksvertegenwoordigende rol op dit punt te vervullen. • De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

Bijlage 3: Vermeldingen over meldingen openbare ruimte in de begrotingen en jaarstukken

Jaar	Begroting	Jaarstukken
2021	‘verbeteren van het proces melding openbare ruimte en daarmee vereenvoudigen om een melding openbare ruimte in te dienen’ .	
2022	‘Uitgangspunt in 2022 is dat alle meldingen openbare ruimte kunnen worden ingediend bij de gemeente. De gemeente beoordeelt, voert uit of geeft daartoe opdracht en monitort de kwaliteit van de uitvoering en de doorlooptijd. De voorbereiding hierop is de aanschaf van een toegankelijke applicatie (2021 Q4) voor onze inwoners, waarmee we actief sturen op een verbeterde uitvoering/dienstverlening door onszelf en onze samenwerkingspartijen’ .	
2023	Programma 1 : Bestuur en organisatie: <i>Speerpunt:</i> Eenvoudiger melden van opmerkingen/klachten openbare ruimte. <i>Dit gaan we doen:</i> Onderzoeken portalen meldingen openbare ruimte. <i>Dit willen we bereiken:</i> Inzicht in (on)mogelijkheden van afhandeling en analyse meldingen openbare ruimte. Programma 3 Wonen en ruimte: Leefomgeving /openbare ruimte IJsselsteiners wonen en leven met veel plezier in onze stad. Zowel in de Veiligheids- en Leefbaarheidsmonitor 2021 als in het Toekomstperspectief spreken inwoners hun tevredenheid uit. Inwoners waarderen vooral het groene karakter van de woonwijken. Om hiervan te kunnen genieten is het belangrijk dat de openbare ruimte op orde (schoon, heel en veilig) is. We versterken het groene karakter van IJsselstein.	Dit willen we bereiken: Eenvoudiger melden van opmerkingen/klachten openbare ruimte. Inzicht in (on)mogelijkheden van afhandeling en analyse meldingen openbare ruimte. Dit hebben we gedaan in 2023: Onderzoeken portalen meldingen openbare ruimte. Stand van zaken: Er zijn diverse mogelijkheden voor het doen van Meldingen Openbare Ruimte op mobiele apparaten onderzocht. We maken dit vanaf 2024 mogelijk door een webformulier dat er uit ziet als een app. De kosten voor de licenties waren geraamd op 49.000, maar in 2023 is minder uitgegeven dan begroot aan licenties, onder andere doordat er geen beheerkosten zijn gemaakt voor de inwonersapplicatie meldingen/klachten openbare ruimte. In 2023 zijn kosten begroot voor aanschaf van een applicatie voor inwoners om klachten en/of meldingen over de openbare ruimte te doen. Achteraf bleek het ook mogelijk om via bestaande applicatie een webformulier te maken om meldingen in te dienen.
2024	Programma 1 : Bestuur en organisatie: <i>Speerpunt:</i> Eenvoudiger melden van opmerkingen/klachten openbare ruimte. <i>Dit gaan we doen:</i> Implementatie webapplicatie en monitoren meldingen openbare ruimte. <i>Dit willen we bereiken:</i> Inzicht in mogelijkheden van afhandeling meldingen openbare ruimte. Programma 3 Wonen en ruimte	Dit willen we bereiken (speerpunt in 2024) Eenvoudiger melden van opmerkingen/klachten openbare ruimte. Dit hebben we gedaan in 2024 Implementatie webapplicatie en monitoren meldingen openbare ruimte. Stand van zaken (indicator en toelichting) : groen. Het maken van een melding openbare ruimte is mogelijk gemaakt door inrichten van een webformulier, die ook vanaf een mobile device te gebruiken is.

	Leefomgeving /openbare ruimte Inwoners waarderen vooral het groene karakter van de woonwijken. Om hiervan te kunnen genieten is het belangrijk dat de openbare ruimte op orde (schoon, heel en veilig) is.	<i>Bron: Gemeente IJsselstein Q3 Rapportage 2024</i> Programma 3 wonen en ruimte: Beheerkosten applicatie meldingen/klachten openbare ruimte 27.000 - In 2024 wordt minder uitgegeven dan begroot aan licenties voor de beheerkosten voor de inwonersapplicatie meldingen/klachten openbare ruimte. Omdat bleek dat het mogelijk is om via een bestaande applicatie een webformulier te maken om meldingen te registreren, was aanschaf van de applicatie niet nodig.
--	--	---

Bijlage 4: Rapport DUO Market Research Inwonerspanel Onderzoek meldingen openbare ruimte.

In opdracht van de Rekenkamer van de gemeente IJsselstein (Utrecht 2025), als losse bijlage toegevoegd.

Resultaten

Inwonerspanel

Onderzoek meldingen openbare ruimte

In opdracht van: Rekenkamer van de gemeente IJsselstein

Utrecht, mei 2025

Telefoon: 030 263 10 80
e-mail: info@duomarketresearch.nl
website: www.duomarketresearch.nl



1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK

DUO Market Research heeft in opdracht van de Rekenkamer van de gemeente IJsselstein onderzoek gedaan onder leden van het Inwonerspanel van de gemeente. Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek dat in april en mei 2025 is uitgevoerd. Er is onderzoek gedaan naar de meldingen over de openbare ruimte.

2 ONDERZOEKSOPZET

Onderzoeksgroepen, onderzoeksmethode en respons

Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête onder de leden van het Inwonerspanel. De leden zijn per e-mail benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. In de e-mail is benadrukt dat de deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig en anoniem is. De technische realisatie van het online veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged.

Van 16 april tot en met 6 mei 2025 hebben de panelleden de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 490 panelleden de vragenlijst ingevuld (32% van de panelleden).

Vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg door de opdrachtgever en DUO Market Research opgesteld.

Opzet rapportage

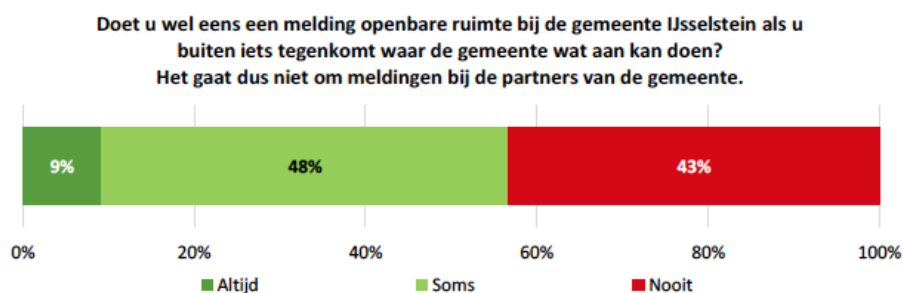
Conform de reglementen en gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt.

De resultaten van het onderzoek zijn in deel 3 weergegeven in grafieken (door afronding kan bij enkele keuzevragen het totaal soms optellen tot 99% of 101%). De letterlijke antwoorden op open vragen zijn ook opgenomen in de bijlage (zie deel 4).

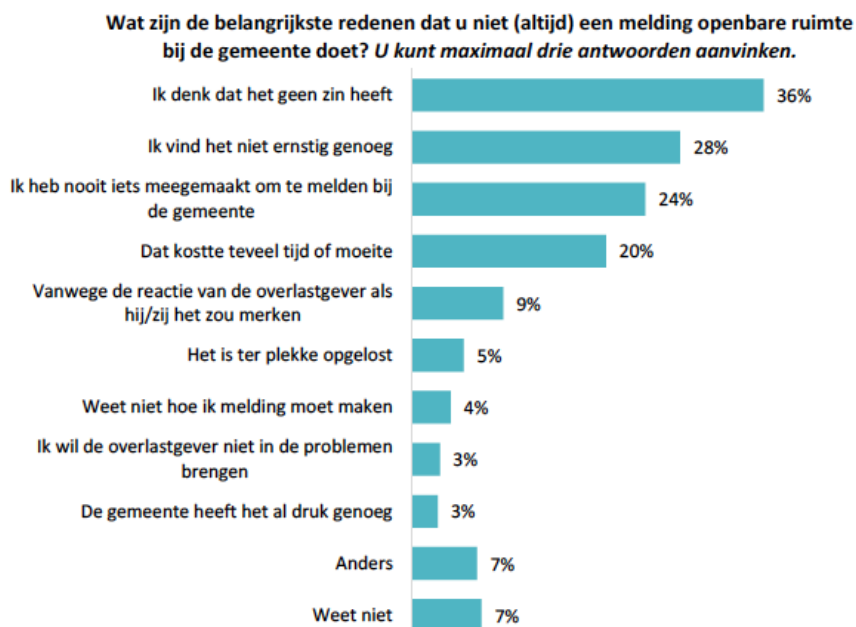
3 RESULTATEN

3.1 Meldingen bij de gemeente IJsselstein

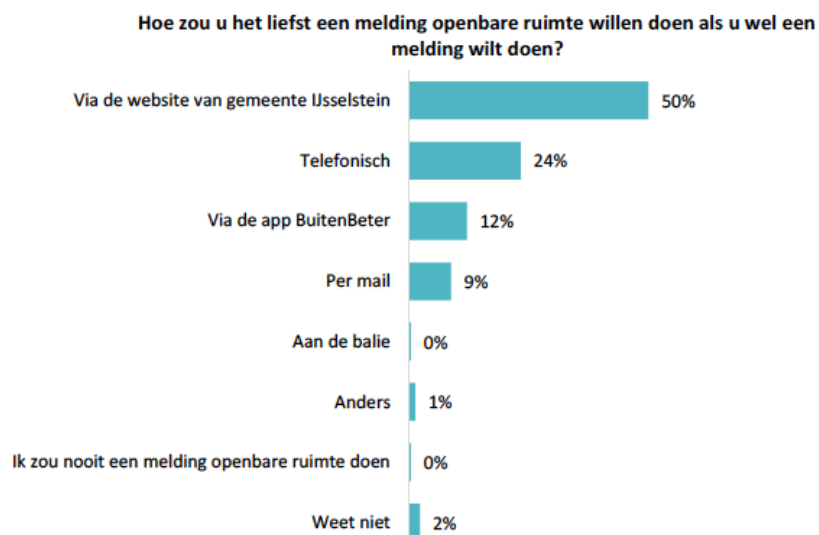
We hebben alle inwoners (n=490) gevraagd of ze wel eens een melding openbare ruimte doen bij de gemeente IJsselstein. Bijna een tiende (9%) doet dit altijd en 48% doet dit soms. Aan de andere kant doet 43% dat nooit.



Aan inwoners die niet altijd een melding bij de gemeente maken (91%; n=445) hebben we gevraagd wat hiervoor de belangrijkste redenen zijn. Het meeste gegeven antwoord is dat het volgens deze groep inwoners geen zin heeft.

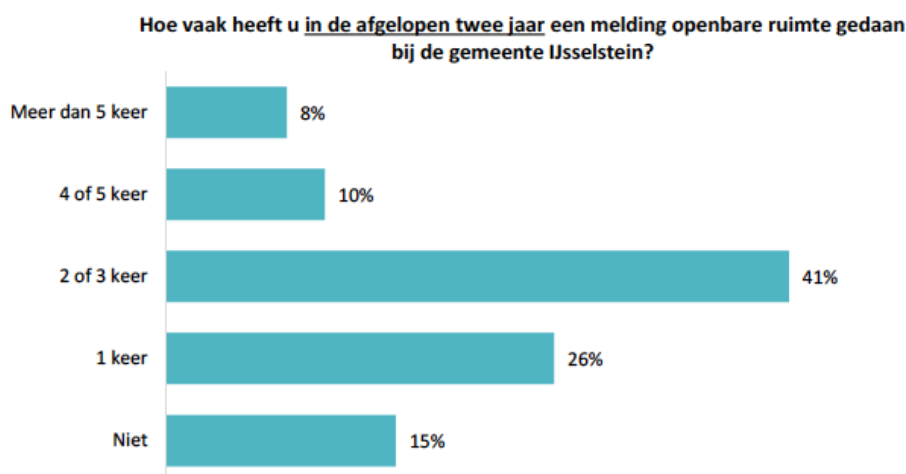


Aan de inwoners die nooit een melding bij de gemeente maken (43%; n=212) hebben we gevraagd hoe ze bij voorkeur melding zouden willen doen. Deze groep inwoners geeft de voorkeur aan melding via de website (50%) of telefonisch (24%).

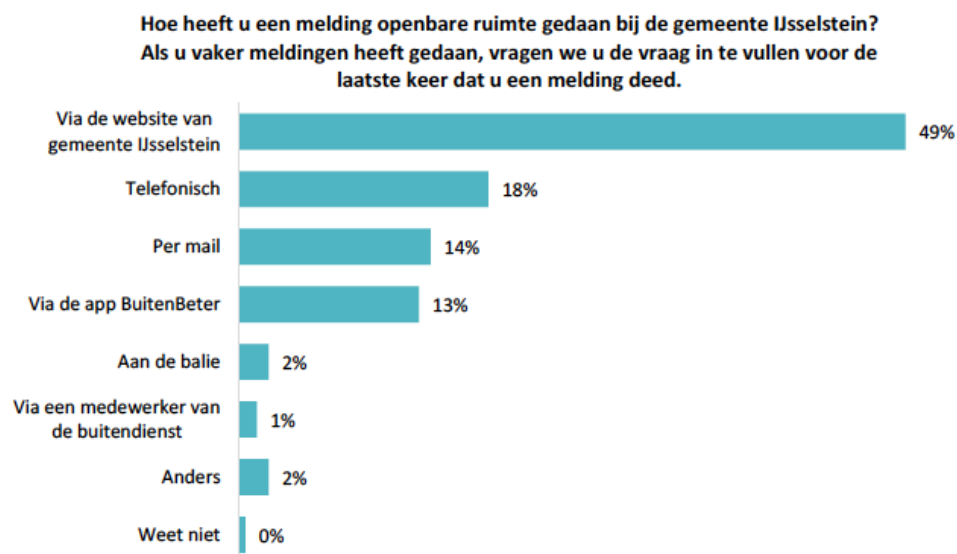


De inwoners die soms of altijd melding maken bij de gemeente (57%; n=278) hebben we de volgende tekst in de vragenlijst getoond: *Afhankelijk van het onderwerp kunt u dus melding maken bij de gemeente IJsselstein, Reinigingsbedrijf Midden Nederland (RMN) (over afvalinzameling, zwerfafval, straatvuil, grofvuil, plaagdierbestrijding en straatreiniging) en Citytec (over straatverlichting). We willen graag weten hoe vaak u bij de gemeente, RMN en Citytec een melding gemaakt heeft. Eerst vragen we over uw ervaringen bij meldingen bij de gemeente.*

De resultaten op de vraag staan in de onderstaande grafiek.

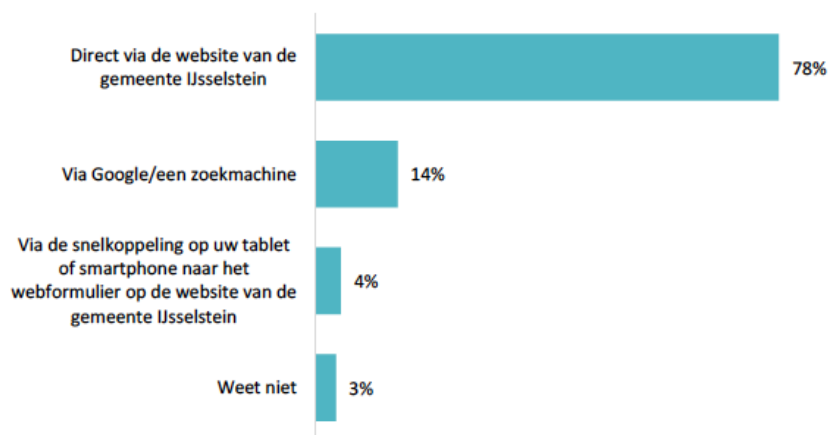


Inwoners die melding hebben gedaan bij de gemeente (n=236) doen dat veelal via de website van de gemeente (49%).



De inwoners die melding doen via de website van de gemeente (n=115) hebben we gevraagd hoe ze de website bereikt hebben. De meerderheid (78%) doet dat direct via de website van de gemeente. Een klein deel (14%) vindt de website via een zoekmachine.

U geeft aan via de website een melding openbare ruimte te hebben gedaan bij de gemeente IJsselstein. Kunt u aangeven hoe u de website heeft bereikt?

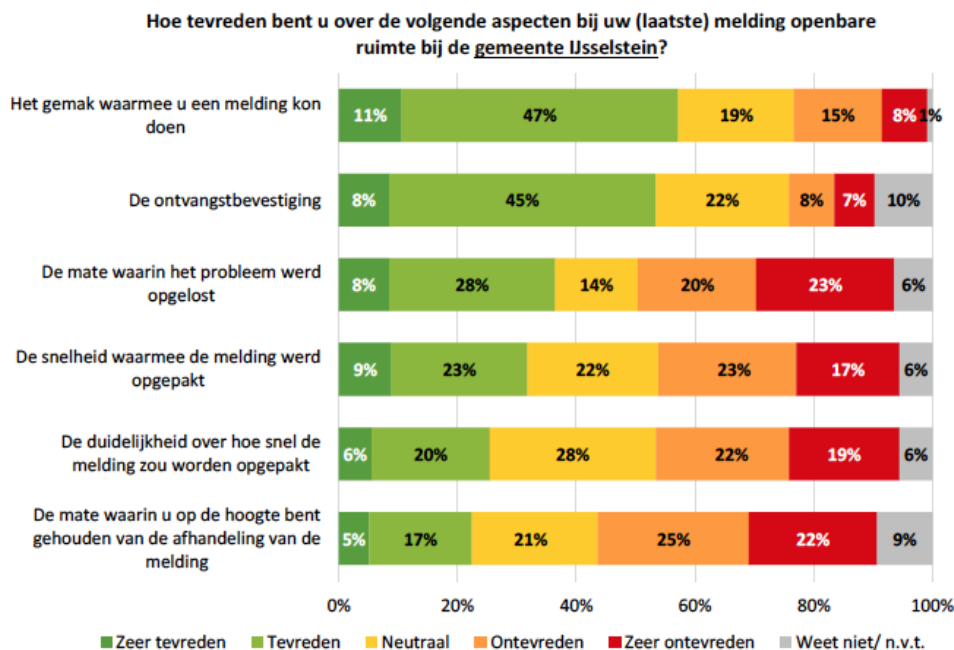


Inwoners die melding hebben gedaan bij de gemeente (n=236) hebben we gevraagd over welk onderwerp de (laatste) melding ging. Uit de resultaten blijkt dat er voor zeer diverse onderwerpen een melding gemaakt wordt.

Over welk onderwerp ging uw (laatste) melding openbare ruimte bij de gemeente IJsselstein?



We hebben de inwoners die melding hebben gedaan bij de gemeente (n=236) gevraagd voor zes aspecten aan te geven hoe tevreden ze hierover zijn. Het meest tevreden zijn ze over het gemak waarmee ze melding hebben kunnen doen (58% is hierover (zeer) tevreden). Het minst tevreden zijn ze over de mate waarop ze op de hoogte zijn gehouden van de afhandeling. Over dit aspect is 47% (zeer) ontevreden.



Inwoners hebben de mogelijkheid gekregen een toelichting te geven. De meest gegeven toelichtingen zijn:

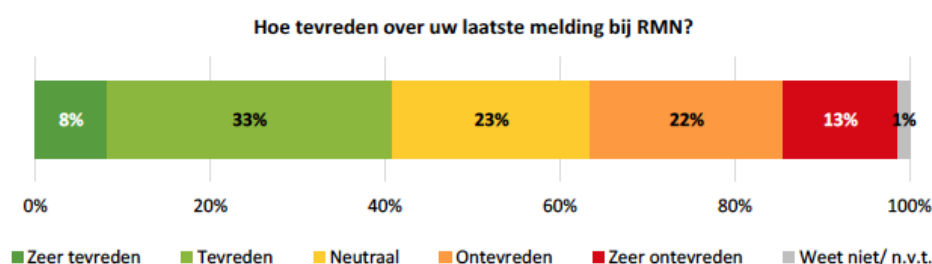
- Geen reactie/geen terugkoppeling.
- Niets mee gedaan/niet opgelost.

Alle gegeven toelichtingen zijn opgenomen in de bijlage.

3.2 Meldingen bij Reinigingsbedrijf Midden Nederland (RMN)

We hebben alle inwoners (n=490) gevraagd of ze in de afgelopen twee jaar een melding gedaan hebben bij Reinigingsbedrijf Midden Nederland (RMN) (over afvalinzameling, zwerfafval, straatvuil, grofvuil, plaagdierbestrijding en straatreiniging). De 159 inwoners (32%) die dat hebben gedaan, hebben we gevraagd een oordeel te geven over hun laatste melding bij RMN.

Van de inwoners die bij RMN een melding gedaan hebben, is 41% (zeer) tevreden. Aan de andere kant is 35% (zeer) ontevreden.



Inwoners hebben de mogelijkheid gekregen een toelichting te geven. De meest gegeven toelichtingen zijn:

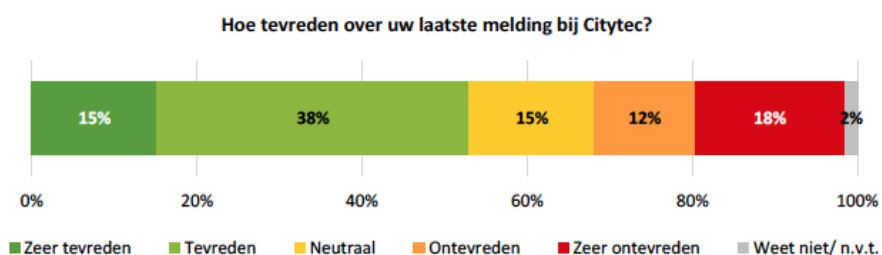
- Geen reactie gekregen.
- Niet opgepakt/wordt niets mee gedaan.

Alle gegeven toelichtingen zijn opgenomen in de bijlage.

3.3 Meldingen bij Citytec

We hebben alle inwoners (n=490) gevraagd of ze in de afgelopen twee jaar een melding hebben gedaan bij Citytec (over de straatverlichting). De 66 inwoners (13%) die dat hebben gedaan, hebben we gevraagd een oordeel te geven over hun laatste melding bij Citytec.

Een kleine meerderheid (53%) van de inwoners die bij Citytec een melding gedaan heeft, is (zeer) tevreden. Aan de andere kant is 30% (zeer) ontevreden.



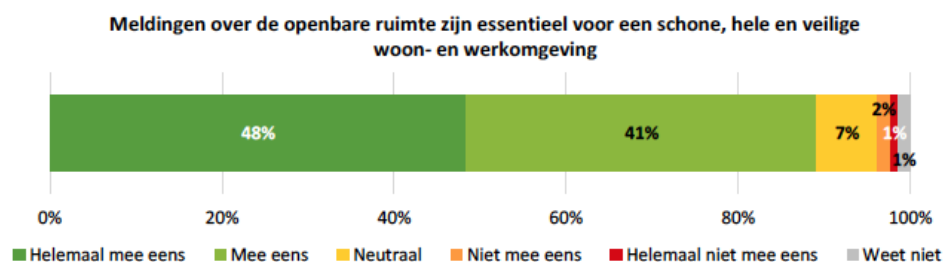
Inwoners hebben de mogelijkheid gekregen een toelichting te geven. De meest gegeven toelichtingen zijn:

- Geen reactie gekregen.
- Niet opgepakt/wordt niets mee gedaan.

Alle gegeven toelichtingen zijn opgenomen in de bijlage.

3.4 Houding ten aanzien van meldingen

We hebben tot slot alle inwoners (n=490) een stelling voorgelegd over het belang van meldingen voor een schone, hele en veilige woon- en werkomgeving. Een ruime meerderheid van 89% is het (helemaal) eens met de voorgelegde stelling.



4 BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN EN TOELICHTINGEN

Vraag 2

Wat zijn de belangrijkste redenen dat u niet (altijd) een melding openbare ruimte bij de gemeente doet?

Antwoorden 'anders, namelijk':

- 2xafspraak geprobeerd temaken via 14030(geme.ijsselstein) wordt niet terug gebeld door Stadhuis,ook telefoonist was hier verbaasd over.
- Ambtenaar geeft letterlijk aan: u krijgt geen terugmelding of wij het oplossen'.
- Anderen hadden er al melding van gemaakt hoorde ik.
- Buren hadden al meerderen keren gemeld dat ons plantsoen op de Leeuweburg niet wordt onderhouden.
- Buren waren me al voor.
- De gemeente reageert niet of te traag.
- De gemeente stuurde me naar de RMN ipv mijn klacht op te pakken!
- Denk ik niet aan.
- Denk niet dat ik alles opmerk en ook niet weet waar het hoort, daarbij is het melden van kapotte straatverlichting me ontzettend tegengevallen in meldingstermijn, oplossingen, terugkoppelingen etc etc
- Die enkele keren dat ik een melding maakte, kreeg ik alleen een actie-/zaaknummer per mail, maar nooit een inhoudelijke reactie.
- Doe het via de app. Melding maken en foto maken gaat niet altijd samen.
- Geen telefoonnummer om te bellen (m.n. Buiten kantooruren)
- Geen zin in
- Hangt v het issue af
- Heb niet de behoefte overal melding van te maken
- Ik ben me er nooit zo van bewust geweest dat dat kon, gek genoeg
- Ik meld alleen als er iets te melden is.
- Ik wil dit absoluut anoniem kunnen doen, daar moet ik van overtuigd zijn voordat ik verder ga
- Is al gemeld door anderen
- Klachten over afvalinzameling moeten naar de rmn, geven jullie zelf aan
- Kleine zaken los ik zelf op
- Laat anderen het ook eens laten melden.(soms te ver uit mijn buurt)
- Met de melding van 'ratten in de tuin' wordt niets meer gedaan.
- Met meerderen neemt een iemand het op zich naar de gemeente te communiceren
- Minder toegankelijk via website
- Moest met digid
- Na een melding te hebben gedaan, weinig serieus genomen. Dus heeft geen zin * moeilijk te vinden waar de melding gemaakt kan worden.
- Niet direct in de gelegenheid om te melden en naderhand niet aan gedacht.
- Oplossingen duren vaak erg lang
- Tijdsgebrek. Vaak zie je het als je onderweg bent

Vraag 3

Hoe zou u het liefst een melding openbare ruimte willen doen als u wel een melding wil zou doen?

Antwoorden 'anders, namelijk':

- Aan de balie en via website van de gemeente
- Anoniem
- Dat kan ik niet vooraf bepalen, dat is afhankelijk van de situatie, het tijdstip, de mogelijkheid van het moment en de situatie op dat moment.

Vraag 5

Hoe heeft u een melding openbare ruimte gedaan bij de gemeente IJsselstein?

Antwoorden 'anders, namelijk':

- Allebei geprobeerd zowel internet als telefonisch (waarom kan ik dat niet allebei kiezen???)
- Melden bij Handhaving
- Samen met burens
- Via een enquête meld ik steeds weer dat bestrating voor wandelaars gevaarlijk is.
- Via Twitter

Vraag 6

U geeft aan via de website een melding openbare ruimte te hebben gedaan bij de gemeente IJsselstein .

Kunt u aangeven hoe u de website heeft bereikt?

Antwoorden 'anders, namelijk':

Geen antwoorden.

Vraag 7

Over welk onderwerp ging uw (laatste) melding openbare ruimte bij de gemeente IJsselstein?

Antwoorden 'anders, namelijk':

- Autowrak
- Autowrak
- Belemmering uitzicht/veiligheid
- Bestrating, voorzieningen, afval (winkelkarretje in de sloot), volle hondenprullenbakken, straatverlichting (te fel)
- Bezwaar omgevingsvergunning
- Een dode kat in het water
- Een ijscoman die na 22.00 nog met muziek door de straten reed
- Fietsverbod en fietsonvriendelijkheid van de gemeente
- Fout parkeren op stoep en blokkeren oprit + poort.
- Geparkeerd voertuig
- Gevaarlijk parkeren buiten parkeervakken op woenerf
- Gladheidsbestrijding
- Het plaatsen van een verkeersbord voor ons raam zonder overlegoverleg
- Het vernietigen door een boer van een eendenkooi in het weiland waarbij rücksichtlos bomen, struiken en het watertje dat er bij hoorde werden gekapt en dichtgegooid met het gekapte hout.
- Honden los
- Hondenpoep

- Hondenpoep
- Hoogte van de verkeersdrempel
- Kadaver in sloot
- Kapotte elektriciteitskast
- Laag hangende verkeersborden en overlast van een draaiende aggregaat.
- Langdurig parkeren campers
- Meerdere
- Meerdere dingen (waarom kan ik daar niet voor kiezen??) Afval en openbare voorzieningen
- Niet nakomen van beloftes aan mij en mijn vader
- Ontbrekend straatnaambord
- Onveilige verkeerssituatie
- Onveilige verkeerssituaties
- Overlast bouwactiviteiten
- Overlast door gemeentemedewerken/foutief handelen in openbare ruimte
- Parkeergedrag
- Parkeren
- Parkeren
- Schade aan rijksmonumenten waar de gemeente IJsselstein eigenaar van is
- Slechte wegconditie zorgde voor veel geluidshinder
- Speeltoestellen op het plein
- Trapleuning trap parkeergarage Overtoom
- Verkeer
- Verkeersdruk/ foutparkeren
- Verlichting gemeentehuis
- Vernieling in park
- Vernieling openbaar groen
- Verzoek voor een bord

Vraag 8

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten bij uw (laatste) melding openbare ruimte bij de gemeente IJsselstein?

Toelichtingen:

- 100 of meer verzakte tegels. Steeds een stuk of 8 opgehoogd. Nu nog ruim 100 te gaan. En ik ben opgehouden met melden. Lekker iedere keer een auto voor 8 tegels en dan weer weg. Kiep een 1/2 m3 zand en doe het hele complex (het vizier). Echt te schandalig hoe het erbij ligt. Maar de burgers betalen wel, maar waarvoor....?
- Antwoord was te eenvoudig, om extra toelichting gevraagd. Nog niet ontvangen
- Betrof verkeersdrempel bedevaartweg, met hinderlijk verschil tussen tegels aan de randen; zeer teleurstellend antwoord medewerker
- De aansluitingen van de hwa in de grond zijn verschoven, hierdoor kan regenwater niet wegstromen.
- De bestrating herstellen duurde enkele weken
- De duizendknoop groeit stevig door
- De gemeente neemt alleen telefonisch contact op. Als je dan niet thuis bent heb je daar weinig aan. Stuur gewoon een mail. Dat moet ik ook doen. En het bord staat er nog
- De gemeente neemt geen klachten op over afvalinzameling! Dit is een kerntaak van de gemeente. Dat dit uitbesteed is, mag nooit een reden tot verwijzing zijn! Gemeente blijft verantwoordelijk!

- De gemeente weet vooral goed naar andere instanties te wijzen, die vervolgens weer terugwijzen naar de gemeente.
- De laatste melding was telefonisch, een vervolg op een melding per e-mail, hetgeen niet had geleid tot enige actie. Tot nu toe nog steeds niet!
- De speeltuin aan de schepensingel is na renovatie een (te) groot succes. Ook 's avonds druk bezocht. Graag een bord plaatsen na 21:00 geen toegang met als op andere speelterreinen
- De website is erg slecht bereikbaar en geeft continue een foutmelding
- Doorverwijzing naar site geeft code 404
- Eigenlijk nooit fatsoenlijk contact gehad met opzichter of medewerkers poepbakken zitten overvol, liggen takken en blad op grassoorten bij dreesplein nummer 25 hangt rommel in boom, glas bij glascontainers op grond, zandberg op parkeerplaats dreesplein alles ziet er rommelig en aftands uit....men moet eens wat meer moeite doen om leefbaar te houden
- Er dreef grof vuil in de sloot en het duurde lang voordat iemand kwam kijken
- Er is helaas geen oplossing gekomen en de mail werd afgedaan zonder dat er gekeken is naar de situatie de onveiligheid is nog steeds actueel
- Er is niets mee gedaan. Ik heb de app verwijderd, had het idee dat daar niet naar gekeken werd
- Er is niets met mijn melding gedaan
- Er is nooit iets met mijn meldingen gedaan.
- Er lagen stoeptegels op het fietspad omhoog. Volgende dag opgelost en ook de tegels die ik niet gemeld had een stukje verderop. Volgens mij geen terugmelding gehad
- Er werd maar een klein deel van de bestrating aangepakt
- Er wordt niets gevraagd wat de bewoner zou willen, en niets teruggekoppeld of het naar wens is
- Er wordt niets mee gedaan. Wordt gezegd begrip te hebben ondanks dat het strafbaar is
- Geen bevestiging, geen reactie, geen actie
- Geen idee meer hoe de afhandeling is gemeld. Het werd verholpen
- Geen idee of het door de melding is opgepakt, maar het lijkt dan wel te verdwijnen.
- Geen reactie gekregen na meldingen over de straatverlichting die overdag aan stond. Ook niet op de social media.
- Geen reacties
- Geen terugkoppeling
- Geen terugkoppeling ontvangen
- Geen terugmelding (werd direct door de ambtenaar aangegeven) en is niets meegedaan.
- Gemeente reageert niet op meldingen
- Gemeentemedewerker belde met onbekend/privé nummer. Heeft voicemail ingesproken en daar gezegd vel terug.....onmogelijk bij onbekend nummer (verbazingwekkend). Uiteindelijk belde hij en kon ik opnemen. Onprettig gesprek, zeer belerende/arrogante toon. Niet overkomend als iemand die wil helpen en op het onbeschofte af. Heb hier een klacht over ingediend.....nog steeds niks gehoord.....
- Gevraagd om onkruid langs een pad weg te halen... 3 x moeten melden. En onkruid weg laten halen, was ook gedaan maar niet opgeruimd!
- Gezien de lage frequentie, is het onmogelijk om de hele specifieke vragen die jullie hierover stellen te beantwoord.
- Ging over prullenbakken die pullen uit en nog steeds als je wilt dat mensen hun hondenstront opruimen moet je ook zorgen dat ze het kwijt kunnen en het personeel de prullenbak leegt hoe vol hij ook is en niet een laag erin laat want dat zorgt ervoor dat hij tevol wordt en dat schijnen ze niet te snappen ook niet na 3x bellen met grote tijd ertussen. Prullenbakken met klep ook drama moet je vies ding beetpakken om te openen dat doen er veel niet dus.....geeft ook veel lawaai onnodig maar ambtenaren snappen het niet geen last van achter hun bureau

- Had doorgegeven in heel ijsselstein dat de stoeptegels overal ongelijk liggen. Alleen in onze straat opgelost. Zou foto's moeten sturen van deze tegels. Is onbegonnen werk omdat van alle plekken te doen.
- Heb niet het idee dat er iets mee gebeurd.
- Heb niet het idee dat er iets met de melding is gedaan, dan wel opvolging aan gegeven is
- Heeft geen enkele zin om iets te melden. Diverse bewoners van de ommedracht hebben gemeld dat de straattegels een zootje is en gevaarlijk. Nul reactie
- Helemaal geen terugkoppeling of contact gehad met iemand van de gemeente
- Het afval is en blijft ellende. Ik snap deze survey ook niet, meldingen afval gaan via de rmn niet via de gemeente
- Het blijft vooral in de weekenden na het sluiten van de kroegen rond 3.00-4.00 u er onrustig in de buurt, waarbij vernielingen plaatsvinden.
- Het duurde veel te lang voordat de straatverlichting in mijn wijk weer elke dag brandde, nadat het fietspad langs de baronieweg verbreed was. Steden was wel bezig, maar dan werkte het maar 1 of 2 dagen en daarna was het opnieuw donker. Na meer dan een maand is het eindelijk hersteld.
- Het gaat om de tussenruimten betonnen muren kadewoningen praagsingel. Deze zien er zwart en verpauperd uit. Geen enkele afdeling binnen de gemeente ijsselstein is hier verantwoordelijk voor. Kreeg ik als antwoord. Is nooit over nagedacht toen de woningen werden gebouwd.
- Het ging om twee putten, maar dat is volgens mij nog niet opgelost
- Het is nog steeds niet opgelost
- Het laatste jaar gaat het goed, daarvoor was de straatverlichting geregeld kapot. Dan moet je dus uitzoeken waar je een melding kunt maken, niet per se heel overzichtelijk, wel gelukt. Vervolgens zat ik heeeel lang in de wacht, melding werd aangenomen, maar ik hoorde er nooit meer wat van. Toen het geregeld gebeurde wilde ik ook iemand van de gemeente spreken, want waarom kon dit ontstaan en wat was nu echt het probleem. Uiteindelijk uitleg gekregen over het probleem (combinatie met water) en dat er gewerkt werd aan een definitieve oplossing, dat lijkt nu gelukt, maar had graag wat klantvriendelijker te woord gestaan willen worden. Gemeente mag blij zijn dat inwoners meldingen doen en daar kan dan beter op gereageerd worden. Ik ben het blijven doen, omdat het echt onveilig was in de wijk,
- Het leverde gevaar op. Heeft weken geduurd voordat het knullig werd opgelost.
- Het was eind 2024 nog niet mogelijk om de opvolging via het buiten beter systeem te laten verlopen. E-mails zijn functioneel, maar lijken geautomatiseerd van een systeem te komen.
- Het werd opgelost maar of het door mijn melding kwam weet ik niet. Of vond de reden die werd opgegeven in de mail heel bijzonder/raar
- Het zou fijn zijn als je een terugkoppeling krijgt
- Idealiter is er 1 toegangspoor om te melden ipv doorverwijzen.
- Iemand zelfs langsgeweest. Loze beloften en nog steeds niet opgelost
- Ik moest zelf fotos gaan maken van de situatie. Terwijl t m.i. Makkelijker is om zelf savonds fotos te (laten) maken
- Ik heb de melding over een overvolle openbare afvalbak eergisteren gedaan en ben daarna nog niet langs die plek gekomen om te kijken of het opgelost is.
- Ik heb geen terugkoppeling ontvangen en weet dan ook niet of er gehandeld is, hoe snel en of het opgelost is.
- Ik heb geen terugkoppeling ontvangen, maar de melding was dezelfde dag opgelost.
- Ik heb het anoniem gemeld, dus heb geen ontvangstbevestiging en melding van afhandeling ontvangen. Dat is het enige nadeel van anoniem melden
- Ik heb nog geen reactie ontvangen

- Ik kreeg een zeer onaardig, niet begrijpend en totaal niet meelevend antwoord van een chagrijnige ambtenaar. En helaas bleef het fietsverbod bestaan.
- Ik maak regelmatig meldingen de ene keer met een terug koppeling andere keer niet
- Ik was het niet helemaal eens met de beslissing en wilde daarover in gesprek met de gemeente omdat ik mijn standpunt wilde uitleggen en ik wilde aangeven dat ik zelfs de eventuele kosten zelf zou betalen. Dat gesprek en verdere communicatie werd niet op prijs gesteld en was absoluut niet mogelijk.
- Illegaal parkeren op een woonerf is iets dat niet met een keer surveilleren ophoudt. Ondanks dat de reden te begrijpen is door krapte is het onverantwoord om op plaatsen te parkeren die potentieel de doorgang voor hulpdiensten blokkeren. Niet optreden / gedogen zorgt er uiteindelijk voor dat het delict tot gewoonte verword.
- In de eerste vraag straat hoe vaak er een melding gedaan is. Als daarna er geen mogelijkheid is om uit te leggen, dat er pas 2-3 voorvallen geweest zijn.
- In eerste instantie afgewezen via de mail, maar enkele dagen later is er alsnog naar gehandeld. Wellicht een twee melding binnen gekomen?
- Je doet een melding en ze doen niks of zeggen dat ze zijn geweest maar ja toen waren ze al weg in de nacht
- Je kan alleen meldingen doen met je digid (en dat hoeft van mij niet) en je moet het adres van een stoeptegels doorgeven. Je moet telefonisch ook je adres etc doorgeven en dat hoeft van mij niet. Daarom ben ik erg blij met deze vragenlijst en erg ontevreden over alle punten hier boven.
- Je kan zeker bij rmn meldingen doen tot je een ons weegt, je krijgt geen reactie en evenmin worden er dingen opgelost!! Verschrikkelijk bedrijf wat mij betreft!!
- Kliko vaak kapot, te lang wachten op reparatie. Klep blijft dan voor iedereen toegankelijk waardoor ik mijn afval niet kwijt kan
- Kreeg geen enkele reactie (of dankjewel) en probleem duurde langer dan verwacht. Straatverlichting is meerdere malen per jaar een probleem. Onkruid en hagen zijn als 2e een ergernis. Hagen worden te hoog in de wijk waardoor totaal geen overzicht.
- Krijgt geen enkele terugkoppeling of de melding wordt opgepakt
- Lantaarnpaal die op omvallen stond. Er werd alleen naar mijn melding gemeld dat er iets aan werd gedaan. Voor de rest niets. Op de paal werd een lintje gespannen, binnenkort wordt het opgelost. Twee weken na dato werd de paal op 1 meter hoogte afgezaagd lintje bleef erom. Handmatig papiertje; binnenkort wordt het opgelost. 6 weken later (de winter was bijna over) werd de lantaarnpaal vervangen. Duurde voor straatverlichting wel erg lang en ik voelde mij er niet veiliger onder.
- Melding gedaan van een verzakking ter plaats van een brug, hetgeen kan betekenen dat het gewelf van de brug instabiel is geworden. Toezegging dat er in maart-april naar gekeken zou worden, daarna niets meer gehoord
- Melding telefonisch gedaan twee dagen geleden. De melding zal doorgestuurd worden, werd gezegd. Nog geen ander bericht of handeling gehad.
- Na de ontvangstbevestiging heb ik van de meldingen niks vernomen en er is ook niks gebeurd.
- Na de ontvangstbevestiging is de terugkoppeling niet al te best. Vaak moet ik er zelf achteraan bellen cq naar de stand van zaken vragen. Vind dit op zich niet erg om dit te doen maar op dat moment krijg ik weer een nieuw zaaknummer terwijl dit gewoon de voortgang is van een al bestaand zaaknummer. Het is dan ook veel beter om alle correspondentie over een zaak onder 1 zaaknummer te hebben.
- Na lang klagen over de straatverlichting die het niet deed ging een paar maanden later de hele straat verlichting uit. Dit werd na een week zoeken en graven uiteindelijk opgelost.
- Na ontvangstbevestiging geen terugkoppelingen meer gehad.

- Naar mijn huis lopen twee paadjes over gemeentegrond. Aan weerskanten staan struiken tot ruim een meter hoog. Ook op gemeentegrond. De gemeente moet deze snoeien. Dat gebeurt ieder jaar veel te laat waardoor de paadjes bijna niet meer toegankelijk zijn. Ik heb een melding gemaakt met foto's. Het duurde weken voordat er actie werd genomen. Toen heb ik en ook andere burens zelf gesnoeid. Het klimaat veranderd, de groei begint eerder, daar moet het onderhoudsschema op worden aangepast.
- Nauwelijks tot geen communicatie geweest over het oplossen. Wel opgelost uiteindelijk.
- Niet toereikend en voelt als niet serieus genomen. Borden zorgen voor minder mooi straatbeeld, maar hondenpoep niet? Controle hierop ook nog nooit gezien
- Niets gehoord.
- Niets meer gehoord of mee gebeurd.
- Nog steeds overlast in weekend van uitgaanspubliek
- Nog, geen antoord of een link
- Nooit een reactie vernomen, diverse keren dezelfde melding gedaan, nooit een reactie vernomen
- Nooit iets gehoord van de gemeente!
- Onduidelijk waar melding kon worden gedaan
- Overlast van ratten; en dan via wat vragen de melding krijgen dat je dit bij rmn moet doen. Zet dat meteen neer ipv een vragenlijstje. Vervolgens begint rmn met langskomen met folders over hoe je ratten uit je tuin hout. Er is overlast, doe er gewoon wat aan ipv foldertjes te brengen.
- Probleem is uiteindelijk opgelost
- Probleem was niet de verantwoordelijkheid van de gemeente maar van de woningbouw. Ging om een verstopte put in een brandgang.
- Prullenbakken binnenstad veels te vol. In plaats van elke dag legen nu minder. Te weinig prullenbakken bij groen rondom binnenstad waar honden uitgelaten worden.
- Reactie liet lang wachten. Vervolgens weer nadat wij een tegenreactie hebben gegeven. Uiteindelijk voelden wij ons vooral als "lastig" bevonden, terwijl het over een situatie van werkzaamheden ging die niet serieus werd genomen tijdens de werkzaamheden. En waardoor uiteindelijk een paar maanden later herstelwerkzaamheden nodig waren die ons inziens dus hadden kunnen voorkomen als de medewerker zich beter had verdiept in de situatie.
- Snoeiafval naast container .eerst gemeente, gaf niet thuis.toen rmn er gebeurde niets, snoeiafval is voor gemeente!!Toen weer gemeente , geen actie ,na ca 6 weken is het opgehaald
- Tot op heden nog geen actie gezien, maar de belofte ligt er in ieder geval
- Uiteindelijk tevreden opgelost, kostte wel extra moeite.
- Uiteindelijk was de boer niet in overtreding omdat de eendenkooi zogenaamd illegaal was. Hij moest wel elders een sloot uitgraven om het water terug te brengen en elders bomen planten. En nu kijken wij tegen de groene woestijn van het weiland aan in plaats van tegen de mooie bomen waarin we 's nachts ook uilen hoorden. Bedroevend.
- Vanwege een autoongeluk op de utrechtse weg diende een boom gekapt te worden, deze zou in t plantseizoen later dat jaar vervangen worden door een nieuw aan te planten boom, dit is nooit gebeurd.
- Veel stoepen zijn heel ongelijk hier. Als je melding maakt dan leggen ze een paar tegels recht. Overlast van te groot groen wordt niet op gepakt. De omgeving verloert hard zo wat weer als effect heeft dat mensen het zelf ook gaan vervuilen e.d.
- Verkeersborden niet opgelost.inrichting bouwplaats aan de maximilimiaal straat met draaiende aggregaat als men niet op de bouwplaats aanwezig is. Zeer onbegrijpelijk dat dit zo vergund is. Welke ambtenaar doet zo iets, het is niet naast zijn deur. Hier is niet over nagedacht.
- Verkeerssituatie op eiteren; vrachtverkeer
- Verlichting is te vaak uit, soms wel dagen. Terwijl het wel snel gemeld wordt.

- Volgens gemeentemedewerker niet verantwoordelijk, wegens uitbesteding aan derden. " we sturen wel een boa langs"
- Voordat ik wist waar ik het moest melden heb ik 3 mailtjes gestuurd naar verschillende instanties die weer verwezen naar een andere instantie. En ik heb nooit gehoord dat het werd opgepakt en was afgehandeld. Ik zag in een keer dat het autowrak weg was.
- Voorheen hadden we een nummer van de straatagent die we konden appen bij overlast. Dan kwamen ze vrij snel. De laatste keer bleek dit nummer buiten gebruik en werd ik verzocht te mailen. Dat heb ik gedaan, maar behalve een ontvangstbevestiging nooit meer wat van gehoord. Bovendien is mail wat tijdens kantooruren wordt afgewikkeld niet geschikt als meld-methode voor straatoverlast. Dat moet per direct worden opgepakt.
- Vuil (bijplaatsen) is op een gegeven moment wel weg, maar ik weet dan niet of dat door mijn melding is gekomen, of dat het sowieso al gepland was.
- Vuurwerk overlast is niet te handhaven als je weinig buurttoezicht hebt. Na 19u zijn ze niet bereikbaar. Vind ik heel slecht. Overlast is juist vaak na 19u. Politie komt alleen als er heterdaad is of er bewijsmateriaal is (film , foto's).
- Waar ik aangaf met foto's bleek gemarkeerd en hersteld te zijn na een heleboel weken. Maar alles wat op dezelfde weg of in het verlengde lag daar stapt men overheen, kijkt men niet naar, breek je je nek nog over. Alsof men niet zelf na kan denken, kan kijken en kan handelen.
- Wordt niks met klachten gedaan. Gemeente verwijst naar rmn , rmn naar gemeente. Geld ook voor klachten over onderhoud groen voorzieningen
- Ze zijn soms bij de gemeente ook wel eens te makkelijk . . .
- Zowel telefonisch als via website goed geregeld om te melden.

Vraag 10

Hoe tevreden bent u over uw (laatste) melding bij RMN (over afvalinzameling, zwerfafval, straatvuil, grofvuil, plaagdierbestrijding en straatreiniging)?

Toelichtingen:

- Af en toe worden containers niet geleegd en dan moet ik een melding doen. Het duurt dan wel een paar dagen voor het opgelost is
- Alleen reactie gehad dat hij ontvangen was. Verder nooit meer iets gehoord.
- Betrof afval naast de ondergrondse vuilcontainers. Dit werd binnen een paar dagen opgeruimd.
- Bij het legen van de klike's valt er regelmatig wat naast. Dit is zelf op te ruimen en dat doe ik dan ook. Echter is er meerdere keren bij het halen van grofvuil glas gevallen en dat lag versplinterd over de weg. Melding gedaan en telefonisch gaven ze aan er niets mee te doen want wisten niet of het daarvan was. Ik wist het zeker want die ochtend stond er grofvuil met glas erbij. Maar goed niemand zijn/haar probleem kennelijk. Dat vond ik een beetje jammer.
- Blijft te lang vuil naast de ondergrondse containers liggen,
- Containers waren niet geleegd. Ze werden dacht ik de volgende dag alsnog geleegd.
- Daar werd ook niks mee gedaan.
- Dat een stuk groot karton niet handmatig in de wagen gegooid mocht worden en daarom niet mee werd genomen
- De app heeft zeker een jaar verkeerde info gegeven, door de verschillende postcodes in 1 straat, sommige wel plastic andere niet raakte de app steeds van streek. Het heeft lang geduurd voordat dit in orde was. Een aantal keer stond alles buiten en werd niets geleegd. Veel afhalophoping bij de containers. Dumpen, maar ook omdat met name bij 1 straat de container regelmatig vol is. Ook in het

park zijn de prullenbakken vaak overvol en gaan de vogels ermee aan de gang zodat het overal ligt. De app werkt, de rest is nog steeds aan de orde

- De app met afvalkalender klopt niet. Ik mis de PMD in de kalender. Wordt maar niet opgelost.
- De groene container was niet frleegd. Het kostte veel moeite om dat op korte termijn sksnog geregeld te krijgen. En is niet gelukt
- De vraag is opgelost
- Deze partij interesseert het echt totaal niet als er iets mis gaat. Melden heeft geen zin, je krijgt een chagrijnige reactie en de volgende keer hopelijk beter
- Doen niet veel met klachten.
- Duurt lang, handelen niet proactief,
- Er is wat meegedaan en de fout hersteld
- Er werd snel gereageerd
- Geen reactie gekregen
- Geen reactie ontvangen
- Geen reactie op de melding, geen verbetering te zien. De afvalcontainer is nog steeds vaak vol.
- Geen reacties terug ontvangen terwijl door hun eigen mensen na het leven van de bakken er een bende achtergelaten werd
- Geen terugkoppeling gehad, dus weet niet of dat n.a.v. De melding het is opgelost.
- Glas werd opgeruimd
- Gras in boomgaarden word tot op/in de basis van de appel/peren boom "gemaaid". Bijna alle bomen zijn aan de onderkant ZWAAR beschadigt. Als je de maaiers er op aanspreekt zeggen ze "dat is de opdracht" en gaan vrolijk verder.
- Groenafval wat naast de ondergrondse container lag, bleef na de melding liggen. Toen ik mensen van de plantsoenen dienst in de wijk zag en hen vroeg om het mee te nemen, deden ze dat
- Grofvuil werd pas na meerdere meldingen opgehaald.
- Heeft te maken met vuilcontainers vs kliko
- Heel vaak worden de kliko's niet geleegd. Dan hoor je er niks over. Als de milleustraat een een uurtje eerder dicht ivm een feestdag oid dan komt er een push bericht. Dat is nog uit verhouding. In iedergeval blijven de kliko's vaak ongeleegd buiten staan wachten tot ze een keer geleegd worden.
- Het afval heeft er nog weken gelegen.
- Het duurt altijd erg lang en ik krijg het kastje naar de muur idee
- Het foldertje is niet wat je wil ontvangen als je belt over overlast van ratten. Zet gewoon wat vallen neer en regel dat.
- Het optreden van RMN lijkt te wisselen per wijk. Als ik over mijn eigen wijk Achterveld iets meld, wordt het vrijwel diezelfde week opgepakt. Als ik iets meld over ijsseveld dan kan het veel langer duren.
- Het probleem was snel opgelost
- Ik werd verwezen naar de gemeente; die zou gaan over de prullenbakken
- Ik wilde melden dat de afvalcontainer vol was: ik heb dit telefonisch gedaan (laatste keer dat ik dat zo deed) en heb drie kwartier in de wacht gestaan. Dit werd ook nog eens buiten mijn bundel van mijn telefooncontract verrekend, kwam ik achter...
- Kapotte zwerffiets werd binnen 2 dagen na melding verwijderd
- Kerstbomen bij Kronenburgantsoen waar ze moesten zeer onduidelijk en bleven heel lang liggen.
- Klacht opgepakt, en verholpen.
- Klikos toen ondergronds...nu weer klikos...pff. Wat een geld verspilling
- Marter in huis . Je mag niets doen en geen oplossing. Uiteindelijk zelf opgelost. Wel controle....
- Meerdere keren voor het zelfde melding gedaan. De projectmanager (?) Moet nog steeds komen.
- Melding gedaan maar geen terugkoppeling

- Melding gemaakt dat de pasjes het niet deden. Dat hadden ze gemaakt de dag erna. Maar de groent container deed het ook niet (had ik vermeld met nummer) en die werkt na 5 weken nog steeds niet
- Melding gemaakt dat ondergrondse container voor GFT afgesloten is op de Hugo Poortmanstraat (voor iedereen) . Nooit opgelost of reactie op gehad. Melding maken was op zich wel eenvoudig.
- Melding werd snel opgepakt en er volgde een keurige terugkoppeling
- Men kwam langs voor het rattenprobleem, zoals eerder ook al eens. Naar beide gevallen zeer inadequaet gehandeld en niks opgelost.
- Na de melding werd altijd snel de rommel opgeruimd. Jammer dat mensen dan weer heel snel er weer een rommel van maken en het laten liggen ipv opruimen.
- Na twee mailtjes en twee telefoontjes nog steeds mijn probleem niet opgelost, geen feedback gehad , toevallig speelt dit nu op dit moment. Morgen nog maar een telefoontje plegen. Helaas is het niet mogelijk om over te stappen naar een andere inzamelaar, anders had ik dat al lang gedaan. Deze organisatie vertoont monopolisten gedrag.
- Omwisselen van afvalbak was via de website gemeld en binnen een week geregeld
- Onbeschoft aan de telefoon
- Onbeschofte medewerkster die daar telefoontjes aanneemt
- Op al mijn meldingen bij RMN kreeg ik geen inhoudelijke reactie.
- RMN doet haar best, bewoners moeten beter opgevoed worden
- RMN reageerde niet op melding
- Te weinig prullen bakken
- Tot nog toe drie maal een melding gedaan bij RMN. Deze heeft binnen niet al te lange tijd het probleem opgelost.
- Uiteindelijk wordt het wel goed opgepakt, maar het kost bijna teveel moeite om de melding op de juiste plek te krijgen.
- Veel afval rondom verzamelcontainer. Wordt nu regelmatig verwijderd.
- Vervelend dat je soms voor iets heel simpels heel veel persoonsgegevens MOET achterlaten. Voor veel meldingen is dat echt niet nodig, anoniem is goed genoeg
- Via RMN app stugge reactie of wel "optijd" container langs straat gezet hadden terwijl ze niet waren komen ophalen op de normale dag.
- Werd door verwezen naar Gem.ijselstein die je niet eens retour belt, probeer het volgende week nog een keer bij de gemeente.
- Wordt niet opgepakt de prullenbakken zitten overvol en legen ho maar
- Ze deden er niks mee
- Ze rijden hun standaard ronde en niets extra helaas
- Ze verwezen me door naar een andere instantie waar ik de melding moest doen.
- Ze zijn soms van: laat maar zitten, we hebben werk genoeg
- Zeggen dat het niet bij hun ligt, maar bij gemeente
- Zij pakken het op!

Vraag 12

Hoe tevreden bent u over uw (laatste) melding bij Citytec (over straatverlichting)?

Toelichtingen:

- 1x over een paar lantaarnpalen in onze wijk. Die werden op korte termijn (weet niet hoe snel) gemaakt. Dus prima
- Belde dat straatverlichting het niet deed in meerder wijken op een avond. Kreeg iemand aan de lijn en die zei dat ze er vandaag niks mee gingen doen. Achteraf waren er meerdere meldingen gedaan en toch wel opgelost. Maar kennis van zaken van de dame aan de telefoon heel slecht.
- Citytec pakte het probleem meteen op. Alleen konden ze het probleem niet snel vinden. Dus na een week was het uiteindelijk opgelost.
- De site werkt heel slecht op een telefoon (iphone). Ik bel dus altijd, dan lukt het wel.
- Duidelijke instructie en identificatie van de ov masten/amaturen
- Een lantaarnpaal was scheef geduwd. Dat meldde ik in de verwachting dat de paal rechtgezet zou worden. Nadat citytec langs was geweest, was de paal afgebroken en kwam er een nieuwe paal. Wat een verwisting van publiek geld. Grrrr....
- Geen reactie
- Geen terugkoppeling ontvangen
- Heeft dagen geduurd totdat de straatverlichting het weer deed. En de rot ledlampen maken sinds de vervanging dat ik slecht slaap. Iets met straling
- Heel snel nieuwe lamp ingedaan..binnen 2 dagen..
- Helaas brandt de openbare verlichting hier al jaren overdag. Al vaak gemeld, maar het helpt niets. Soms is het uit, dan ineens weer aan. Energieverspilling!
- Meerdere keren een update gehad.
- Meerdere keren probeerde ik melding te doen toen de straatverlichting het 's nachts niet deed. De website van citytec bleek elk keer uitermate gebruikersonvriendelijk en dringend aan verbetering toe.
- Melding gedaan krijg als antwoord dat de gemeente ijsselstein geen contract heeft volgens de gemeente wel
- Melding is snel en naar tevredenheid opgepakt.
- Melding was goed, behandeling pover en afhandeling slecht; duurde veel te lang. Zie verhaal hiervoor.
- Moet te lang wachten en vervolgens branden dan overdag de lampen, maar 's nachts niet
- Nooit wat van gehoord. Straatlantaarns met nummer doorgegeven, blijven even fel schijnen in mijn ramen (hoekhuis)
- Redelijk snel opgelost. Geen terugmelding
- Via buiten beter app. Is een-richtings-verkeer melding. Geen terugkoppeling.
- Veeze straatlantaarn ik heb gevraagd om schoon te maken
- Was langer dan twee jaar geleden. Als alle lichten op het kruispunt politie en brandweer stuk zijn kan ik daar niet even parkeren (want nacht en niet zichtbaar én kruispunt). Idiot dat brandweer politie en gemeente dat niet zelf oplossen. Citytec zoekt zelf op én kaart de nummers erbij dus niet tevreden over doorverwijzen én nummers moeten noemen. Dat werkt gewoon echt niet.
- Weet niet of t bij citytec was. Ging om verlichting zachter zetten. Was t niet helemaal. Dacht doe nog wel een keer een melding van teveel licht
- Werd goed uitgelegd waarom de verlichting overdag aan stond
- Werd opgelost
- Zie eerdere toelichting

Vraag 13

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stelling? Meldingen over de openbare ruimte zijn essentieel voor een schone, hele en veilige woon- en werkomgeving.

Toelichtingen:

- Afval naast de container de Duitslandstraat
- Alleen geluidsoverlast in de nacht, daarvoor moet ik naar de provincie!
- Als de openbare ruimte niet schoon gehouden wordt heeft ongedierte een kans en verloedert de stad.
- Als dingen snel en netjes worden opgelost is dit absoluut waar. Helaas werkt men graag achterstevoren....
- Als er dan ook iets mee gedaan wordt.
- Als er geen meldingen komen weten de betrokken bedrijven of instanties ook niet als er wat mis is
- Als er geen meldingen worden gemaakt, terwijl er wel zaken zijn die de openbare ruimtes aantasten, dan is dat een kwalijke zaak.
- Als er niets aan gedaan wordt nodigt het nog meer uit om afval en grof vuil naast de containers te zetten
- Als het goed is, is een melding niet nodig.
- Als het groen niet wordt bijgehouden dan verpauperd de hele buurt. Nu kunnen wij als bewoners ook zelf wat doen dus misschien daar een campagne aan wijden. Kijk alleen eens bij zwerfvuil bij AH
- Als je stad schoon is stimuleer je mensen dat het zo blijft.
- Anders verloedert de wijk en het leefgebied.
- Beheer moet niet alleen op melding maar vooral op "inspectie"
- Ben het ermee eens echter voel ik me niet altijd goed een melding te doen omdat je niet gelijk ergens iets van hoeft te vinden en mensen ook kans kan geven het zelf op te ruimen.
- Bevordert de leefbaarheid en verloedering
- Dan neem je als gemeente je burgers serieus.
- Dat ambtenaren die het regelen niet alles kunnen zien vanaf hun bureau dus moet de burger bellen kleine moeite toch?
- Dat mag je alleen maar hopen. Maar de mens is zijn besef kwijt en moraal.
- De gemeente kan niet altijd overal alles in de gaten houden, zo kunnen we allemaal een beetje helpen :)
- Door meldingen te maken weet de gemeente nog beter wat er aan de openbare ruimte scheelt. Hierop kunnen ze dan in hun onderhoudsprogramma's inspelen. Voor meldingen aan externen zoals Citytec is het gelijk een mooi retentiemiddel om de jaren te vergelijken.
- Eens, echter doe ik het niet omdat ik denk dat het tijdrovend is en geen nut heeft
- En voor de uitstraling van de wijk is het ook belangrijk dat het schoon is. Neem bijvoorbeeld ijsselveld: als er veel afval naast de containers staat bij de flats, dan kan ik me voorstellen dat je denkt dat je in een achterstandsbuurt woont en je daarnaar ook meer gaat gedragen.
- Er is bij mij op de hoek een verhoging met vier stoeptegels los. Ik zou echt bellen maar heb geen zin in het gezeur met digid en ik weet het adres van die stoeptegels niet. Dus ik hoop dat de gemeente het systeem van gemeente Utrecht overneemt. Voor Utrecht meld ik nog wel :-)
- Er kunnen dingen onvoorspelbaar zijn die gemeld moeten worden. Er kan ook sprake zijn van gebrek aan onderhoud. Dit is in deze wijk aan de orde. Trottoirs en fietspaden worden niet onderhouden en verkeren in slechte staat. 1 1/2 jaar geleden is er een inventarisatie gemaakt door een extern bedrijf. Hier en daar zijn stukjes verbeterd (misschien na klachten?) Maar ik schat in dat er weinig gedaan is nadat de wijk gebouwd is (jaren 70)
- Gemeente kan niet altijd alles zien wat er kapot/vies is in een woonwijk
- Gemeente moet beter controleren.

- Gewoon leren gedragen
- Het helpt alleen zo weinig omdat men zo traag reageert (ambtenaren zijn de rapste niet)
- Het is bekend dat als het ergens een rotzooi is, dit gemakkelijk gevolgd wordt, waardoor het snel erger wordt. Snel herstellen is daarom belangrijk voor een mooie, opgeruimde, maar vooral ook veilige woonomgeving
- Het is in ijsselstein prima geregeld
- Het is onbegrijpelijk, hoe gemakkelijk de veroorzakers er mee weggkomen. Bestrafen bij vervuiling en vernieling.
- Het is volstrekt onduidelijk waar en wanneer je melding moet doen
- Ik ben het hier helemaal mee eens. Wij hebben in onze wijk veel overlast van zwerfafval en vuilniszakken die naast de ondergrondse container wordt geplaatst. Er zijn een aantal buurtgenoten die hier regelmatig melding van maken (dat zie ik dan in de buurtapp). Dat is de reden dat ik zelf geen melding maak
- Ik ga er vanuit dat medewerkers van de gemeente hun oren en ogen open houden
- Ik ondersteep dat zeer. Ik vind verder ook dat de meldingen alleen bij de gemeente dienen plaats te vinden omdat andere partijen niet bekend zijn en wisselen en bovendien de gemeente kennis moet hebben van de meldingen in eerste aanleg, Zij beslissen voor verdere actie naar partijen, zoals aannemers
- Ik vind dat burgers zelf hun eigen rommel en soms de rommel van anderen moeten opruimen. Hoe meer de gemeente aanbiedt rommel op te ruimen, hoe meer rommel er komt omdat niemand zich verantwoordelijk voelt want de gemeente ruimt het toch wel op. Alleen in uitzonderlijke zeer omvangrijke rommel zou de gemeente iets moeten doen.
- Ik wil graag melden maar waar?? Ik ken het bestaan niet van mogelijkheden. En graag 1 punt want ik weet niet wat ik bij wie zou moeten melden
- Indien er iets mee gedaan wordt of in ieder geval duidelijke reactie
- Kan dit simpel via een app ofzo? Geen idee, maar dat zou het makkelijker maken.
- Kijk eens kritisch en niet volgens beeldbestek langzaam aan wordt het onleefbaar en overweeg ik voor dat de boel verpauperd mijn huis te verkopen
- Lijkt mij vanzelfsprekend.
- Luisteren is 1 ding, maar doet er wat mee.
- Maar dan moet er ook wat mee gebeuren.
- Maar de gemeente zou zelf ook wat actiever mogen zijn. Regelmatig rijdt een auto rond met opschrift 'handhaving'. Die rijden vooral rond en laten in het oog springende zaken gewoon op hun beloop.
- Maar het moet geen neuzelen / werkverschaffing worden.
- Mee eens maar doe het eigenlijk nooit teveel moeite
- Melden heeft nu geen zin aangezien iedereen naar elkaar wijst en toch zijn betaling ontvangt
- Melden heeft weinig zin, ijsselstein is steeds meer een puinhoop. Genoeg meldingen op Facebook e.d. Maar er verandert niets
- Mensen moeten zelf hun rommel opruimen
- Met elkaar de leefbaarheid behouden
- Met elkaar en door betrokken te zijn vergroten we het woon- en leefplezier van onze omgeving.
- Met RMN verliep het in het verleden niet altijd naar behoren. Jammer ! Meestal met verlichting of andere dingen kijk ik eerst even op internet of buurtapp. Meestal is de melding al gedaan
- Moet wel redelijk blijven en niet uitmonden in (kostbare) extreme wensen
- Niet altijd. Kan ook proberen het gesprek aan te gaan
- Niet essentieel maar kunnen wel helpen
- Ook de juiste opvolging ervan is erg belangrijk

- Op het moment dat er afval ligt waar het niet hoort kan je last krijgen van ratten of dat mensen er nog meer troep dumpen omdat het dan toch al smerig is
- Samen maken we de gemeente mooier
- Samen maken we de wereld een klein beetje beter. Als we met elkaar ook wat afval opruimen (en het als basis ook niet op straat gooien) wordt onze omgeving schoner.
- Schoon nodigt uit tot schoon blijven
- Tuurlijk ben ik hiermee eens, maar het zijn slechts mooie woorden...die veel te weinig / geen inhoud krijgen!!
- U doet als gemeente toch maar waar u zin in heeft en mekkert enkel over geld te kort. Jullie zouden het eens moeten gaan managen als een gewoon bedrijf. Maar jullie blijven ambtenaren zonder enig concurrentie gevoel.
- Veilig: iemand maakte melding dat de afvalcontainer voor puin niet goed staat. Direct handhaving die erg "bot" deden en niet zeiden wie de melding heeft gedaan. Zo triest.
- Verloedering zorgt voor meer overlast, grotere kans op criminaliteit.
- Vooral prullenbakken met poepzakjes van honden dat moet elke dag gedaan worden maar gebeurt niet soms een week niet
- Vreemde stelling. Beetje raar dat meldingen essentieel zouden zijn. Als de gemeentelijke diensten hun werk goed zouden doen, zouden meldingen helemaal niet nodig zijn!
- Wie kan nu beter de gemeente erop attenderen dat er iets niet goed is, beter kan of als er een veiligheidsrisico is, dan de inwoners zelf? Samen dragen we toch bij aan het welzijn en zijn we verantwoordelijk voor onze leefomgeving? De gemeente (en andere bedrijven die voor de gemeente werken) zou blij moeten zijn met burgers/inwoners die meedenken. Helaas is mijn ervaring anders.
- Wordt helaas niet genoeg op gehandhaafd
- Wordt hier wat mee gedaan? Dat betwijfel ik
- Zeker als mensen vuil naast de container zetten. Trekt ongedierte aan en daar hebben bewoners die alles wel netjes inleveren last van
- Zeker waar, maar er moet wel iets met een melding gedaan worden.
- Zonder melding geen onderhoud en dan verpaupert de boel