

Vragen van de raad

Gesteld op	11 juni 2025
Beantwoord op	21 juli 2025
Partij	Leefbaar Lokaal Belang
Onderwerp	Afhandeling meldingen openbare ruimte AVRI

Recent hebben wij wederom voorbeelden ontvangen van inwoners die zaken melden zoals losliggende tegels, gaten in de weg, klachten over het onderhoud van het openbare groen in de gemeente West Betuwe. De inwoners melden het keurig via de APP, krijgen een bevestiging dat de melding in doorgezet en in behandeling word genomen. Vervolgens zijn er meldingen die worden afgehandeld maar in de praktijk niet opgepakt worden, dus open blijven staan. Of meldingen die in behandeling blijven staan en vervolgens nooit meer op terugkomen word bij de melder. Dit zorgt voor veel irritaties, frustraties en inwoners haken af en verliezen het vertrouwen om zaken te blijven melden.

Vraag 1

De fractie van LLB zou graag wat meer achtergrond, zicht en grip krijgen op het aantal meldingen wat per onderdeel gedaan wordt in West Betuwe, in welke mate deze worden opgepakt, afgehandeld en worden opgelost en/of open blijven staan.

Kunnen wij worden meegenomen in deze werkwijze, het systeem achter de AVRI/ARCGIS app, gemiddelde tijd van afwikkeling per onderdeel, wanneer iets een bepaalde prioriteit meekrijgt zoals: laag, normaal, hoog, of spoed en wat een ongeldige melding inhoudt?

Antwoord

Inwoners van West Betuwe kunnen meldingen over de openbare ruimte doen via verschillende kanalen: de AVRI-app, de AVRI website, onze gemeentelijke website, telefonisch of per e-mail. Deze meldingen komen binnen in ons meldsysteem dat is gebaseerd op het ArcGIS-platform. Dit systeem ondersteunt zowel het routeren van meldingen als het monitoren van voortgang en afhandeling per type en locatie.

Medewerkers van het Meldpunt Openbare Ruimte beoordelen binnengekomen meldingen op inhoud en urgentie. Op basis daarvan bepalen zij de prioriteit en zetten zij de melding door naar het verantwoordelijke team of de juiste behandelaar. Meldingen die niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen, handelen zij administratief af, bijvoorbeeld door deze door te zetten naar de juiste externe partij of de melder hierover te informeren.

De prioriteit van meldingen wordt vastgesteld op basis van risico en impact:

1. Laag – wordt meegenomen in reguliere werkzaamheden;
2. Normaal – standaardafhandeling binnen circa 10 werkdagen;
3. Hoog – bij overlast of risico op schade;
4. Spoed – directe actie bij gevaar voor veiligheid of volksgezondheid.

Een melding wordt als ongeldig aangemerkt wanneer:

- De locatie of verantwoordelijkheid buiten de gemeente valt (bijvoorbeeld bij ProRail of provincie).
- De melding onvoldoende informatie bevat om in behandeling te nemen (bijv. zonder locatie of omschrijving).

In deze gevallen ontvangt de melder een terugkoppeling, zodat duidelijk is waarom er geen actie wordt ondernomen.

De gemiddelde afhandelings tijd van meldingen met minder risico of impact verschilt per meldingstype. Bepaalde werkzaamheden zoals bijvoorbeeld snoei of asfalt worden gebundeld uitgevoerd of ingepland op basis van weersomstandigheden, kostenbeheersing of efficiëntie.

Vraag 2

Kunnen wij een rapportage ontvangen van het huidige jaar van de meldingen die er gedaan zijn in de openbare ruimte?

Antwoord

Onder de beantwoording van uw vragen treft u een overzicht aan van de meldingen die in de periode van januari tot en met medio juni zijn geregistreerd. Het betreft een momentopname. Het overzicht geeft de situatie weer zoals deze op 17 juni was. Het bevat de volgende gegevens:

- Aantal meldingen per type (wegen, groen, straatmeubilair, etc.)
- Status (open of afgehandeld)
- Verdeling per meldingstype kern

Vraag 3

In de huidige tijd van data gedreven werken, zijn we ook benieuwd of de rapportages van eerdere jaren inzichtelijk zijn, en dus ook vergeleken kunnen worden? Waardoor er ook bepaalde conclusies getrokken kunnen worden en inzichtelijk is op welke onderdelen er veel meldingen binnen komen, tijdsduur afhandeling, wellicht een rode draad in welke kernen, wijken, en waarop we progressie zien, welke meldingen toenemen of juist afnemen.

Antwoord

Binnen de ambtelijke organisatie worden (historische) meldgegevens actief gebruikt om inzicht te krijgen in trends, herhaalmeldingen en de effectiviteit van onze dienstverlening in de openbare ruimte. Wij maken daarbij gebruik van data uit het meldsysteem.

Deze data worden door de vakteams gebruikt voor:

- Planning en prioritering van werkzaamheden (bijv. extra maaibeurten bij veel groenmeldingen)
- Beleidsmatige onderbouwing van beheerplannen en investeringsvoorstellen

- Signalering van structurele knelpunten op specifieke locaties of in bepaalde kernen
- Afstemming met externe partners, zoals AVRI en aannemers

Er is een veelheid aan (historische) data beschikbaar over de meldingen in de openbare ruimte. Deze gegevens behoeven nadere duiding en context. Indien gewenst, lichten wij deze graag aan u toe tijdens een informatiebijeenkomst.

Vraag 4

Worden er bovenmatig veel meldingen in een bepaalde kern /straat of op een bepaald onderwerp ook extra actie ondernomen, of zaken geborgd waardoor bepaalde meldingen niet elk seizoen op dezelfde plaats terugkeren? Denk aan overlast groen, specifieke prullenbakken die altijd vol zitten, afvaldumpingen of bijplaatsingen op dezelfde locaties.

Antwoord

Ja, als er sprake is van opvallende concentraties meldingen binnen een bepaald gebied of over een specifiek onderwerp, ondernemen wij gericht actie. Dit kan bestaan uit:

- Aanpassing van beheerfrequenties (bijv. vaker legen prullenbakken)
- Aanbrengen van fysieke maatregelen (bijv. afsluiten plek voor afvaldumping)
- Structurele analyse en advies aan of door het vakteam
- Aansturing van handhaving of inzet gebiedsmakelaars

Wij monitoren dit via ons systeem en signaleren terugkerende problematiek om structurele oplossingen te realiseren.

Vraag 5

Klopt het dat een aantal jaar geleden de meldingsdatum gekoppeld werd aan een melding en ook online inzichtelijk was op de website maar nu niet meer inzichtelijk is? Wat is de reden hiervan? Welke actie moet er ondernomen worden om de datums van meldingen online (weer) zichtbaar te krijgen?

Antwoord

Tot enkele maanden geleden was de meldingsdatum zichtbaar op de publieke kaart via de meldingsmodule. Door een systeemupdate bij de AVRI en aangescherpte privacyrichtlijnen is deze functionaliteit tijdelijk verwijderd.

Wij zijn van mening dat transparantie belangrijk is. Er wordt momenteel door de AVRI gekeken naar een nieuwe oplossing waarbij meldingsdata, inclusief datum en status, weer gedeeld kunnen worden op een manier die voldoet aan de AVG en die gebruiksvriendelijk is voor inwoners.

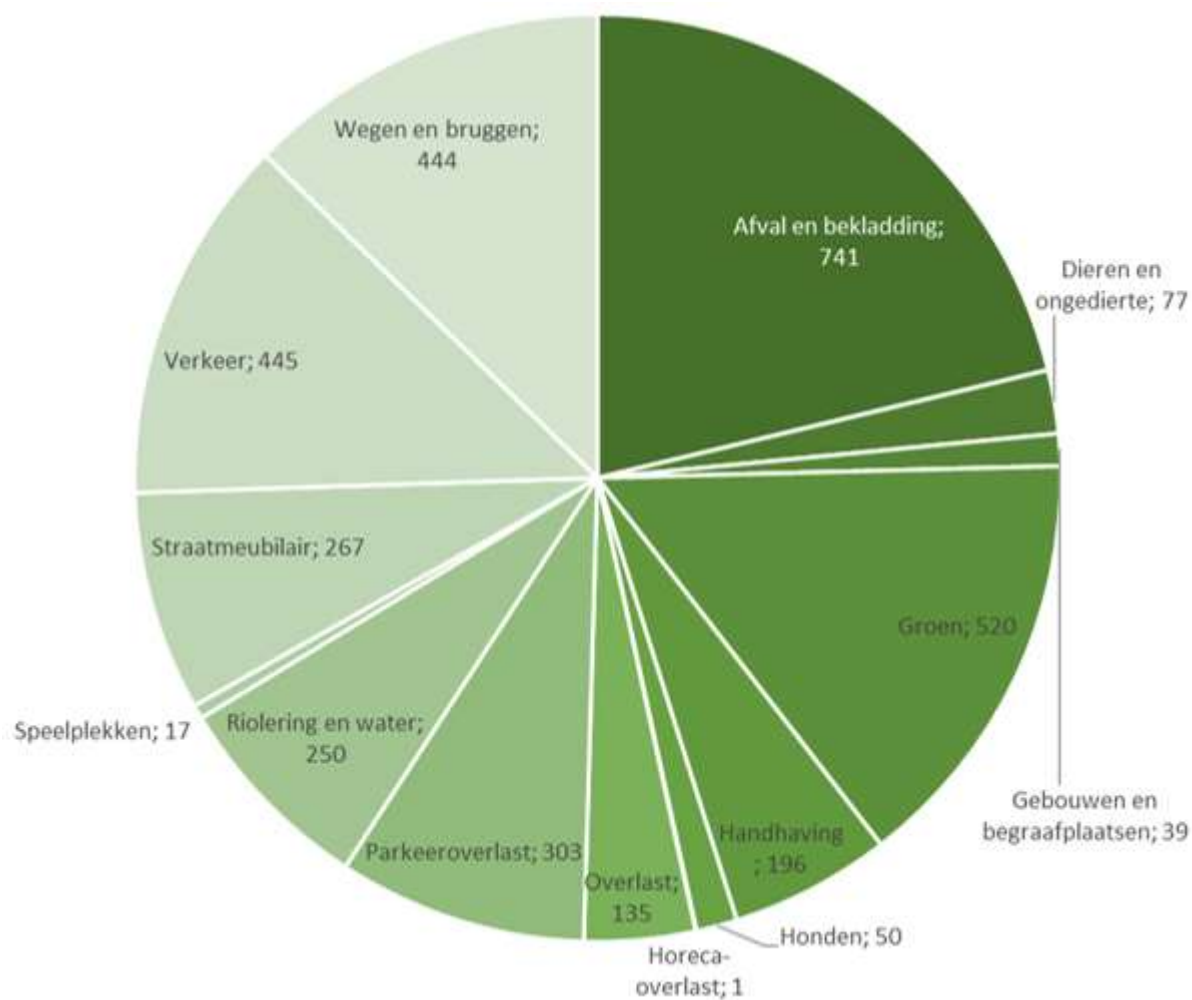
In het derde en vierde kwartaal van dit jaar voert de organisatie een optimalisatietraject uit op het proces Meldingen Openbare Ruimte. Daarbij bekijken we het gehele proces – van ontvangst tot terugkoppeling – met als doel om structurele verbeteringen door te voeren.

Als onderdeel van dit traject organiseren wij in september een inwonersarena, waarin wij gericht het gesprek aangaan met inwoners over hun ervaringen met meldingen. Ook medewerkers van verschillende afdelingen nemen deel, om direct van inwoners te horen wat beter kan en waar kansen liggen. Wij houden u op de hoogte van de uitkomsten en voortgang van dit traject in de bestuursrapportages.

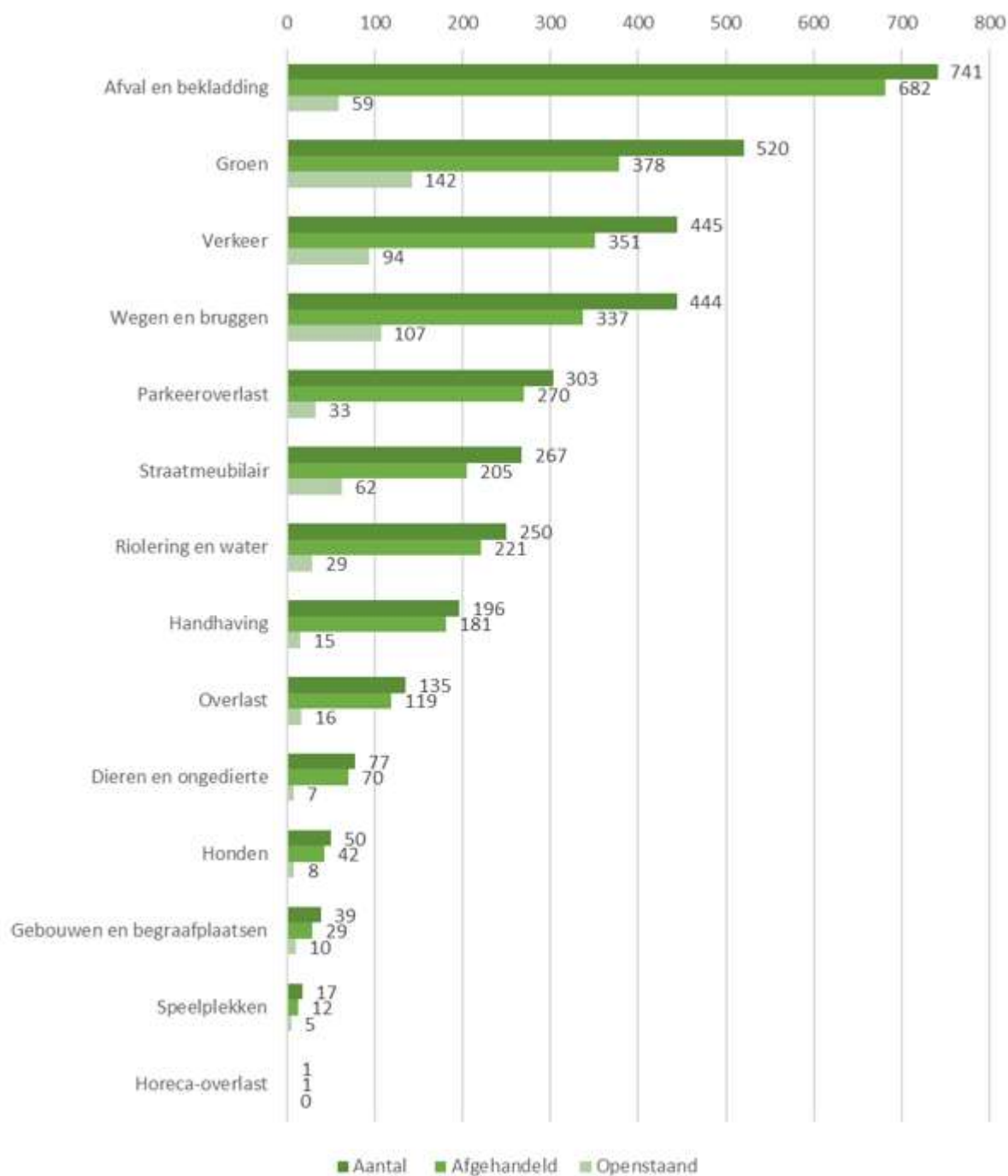
Zoals aangegeven beschikken wij over uitgebreide historische en actuele gegevens over meldingen in de openbare ruimte. Deze data behoeven verdere duiding. Wij bieden uw fractie en andere geïnteresseerde raadsfracties dan ook graag aan om tijdens een informatiebijeenkomst nader in te gaan op de werking van het meldsysteem, de wijze van prioritering, trends in meldingen en hoe deze data worden benut voor beleid en uitvoering. Wij zullen hiertoe bij de Griffie een verzoek indienen.

Bijlage

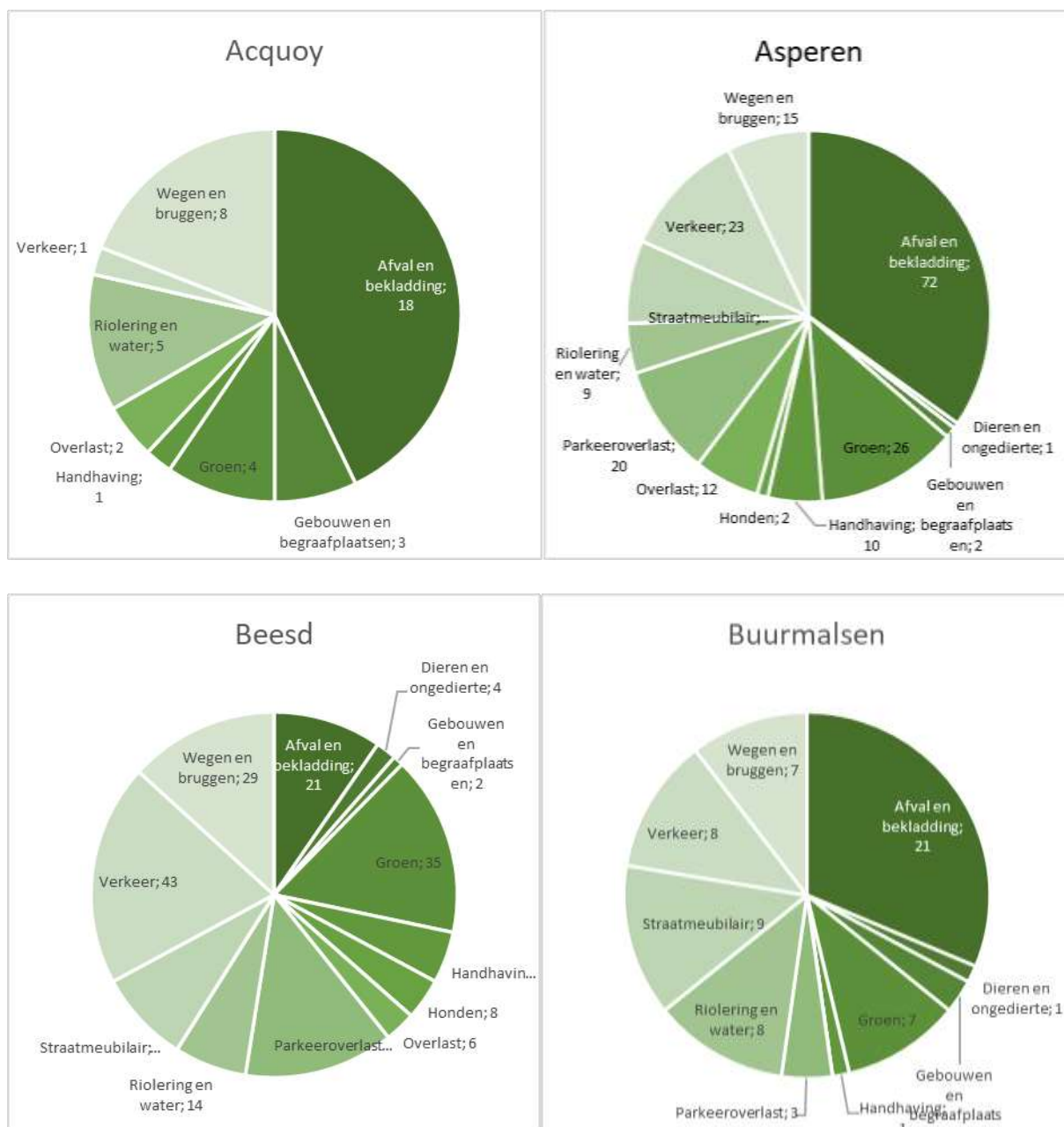
Tabel 1: Overzicht meldingen jan t/m 16 juni 2025, per meldingstype

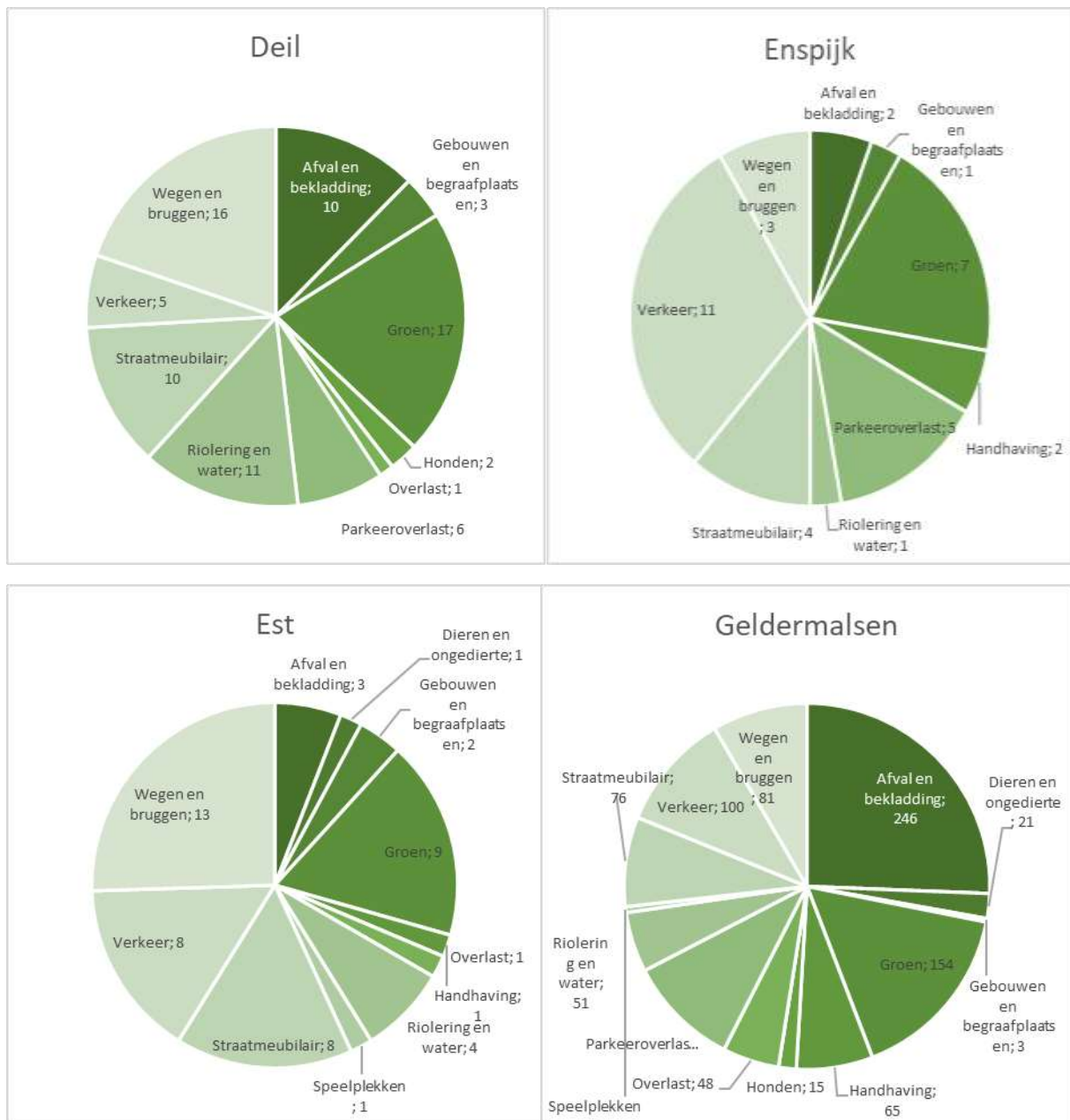


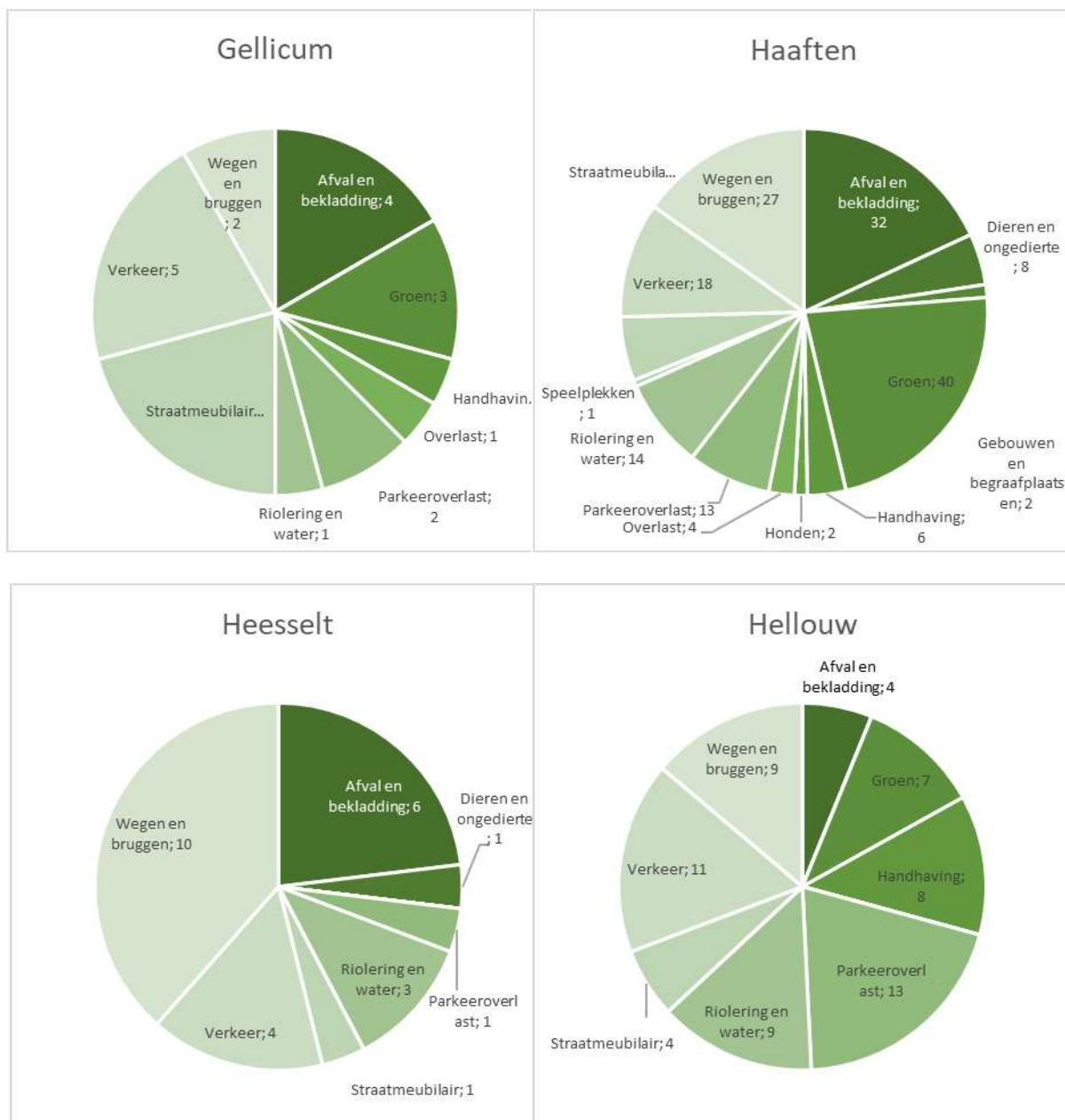
Tabel 2: Overzicht meldingen jan t/m 16 juni 2025, per type en status
(stand per 17 juni 2025)



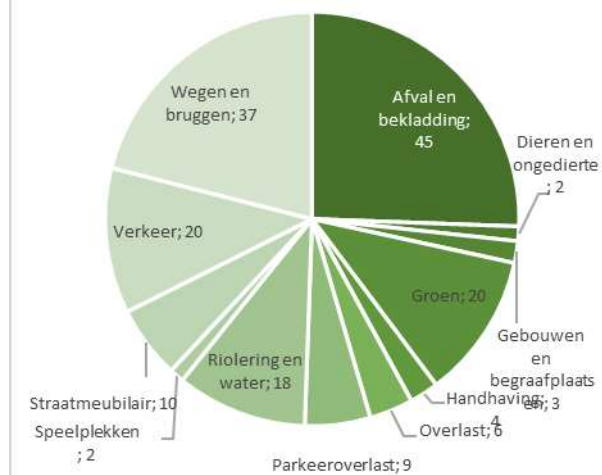
Tabel 3: Overzicht meldingen per meldingstype en kern, jan t/m 16 juni 2025







Herwijnen



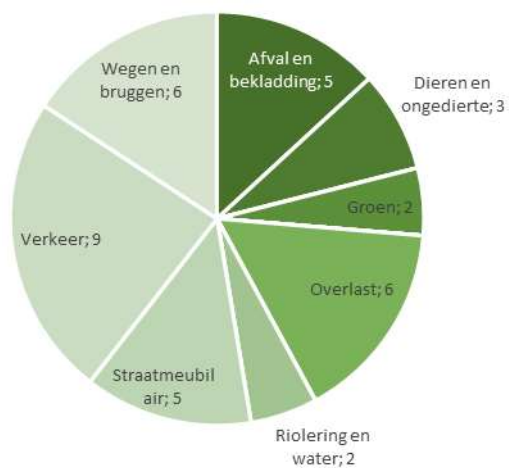
Heukelum

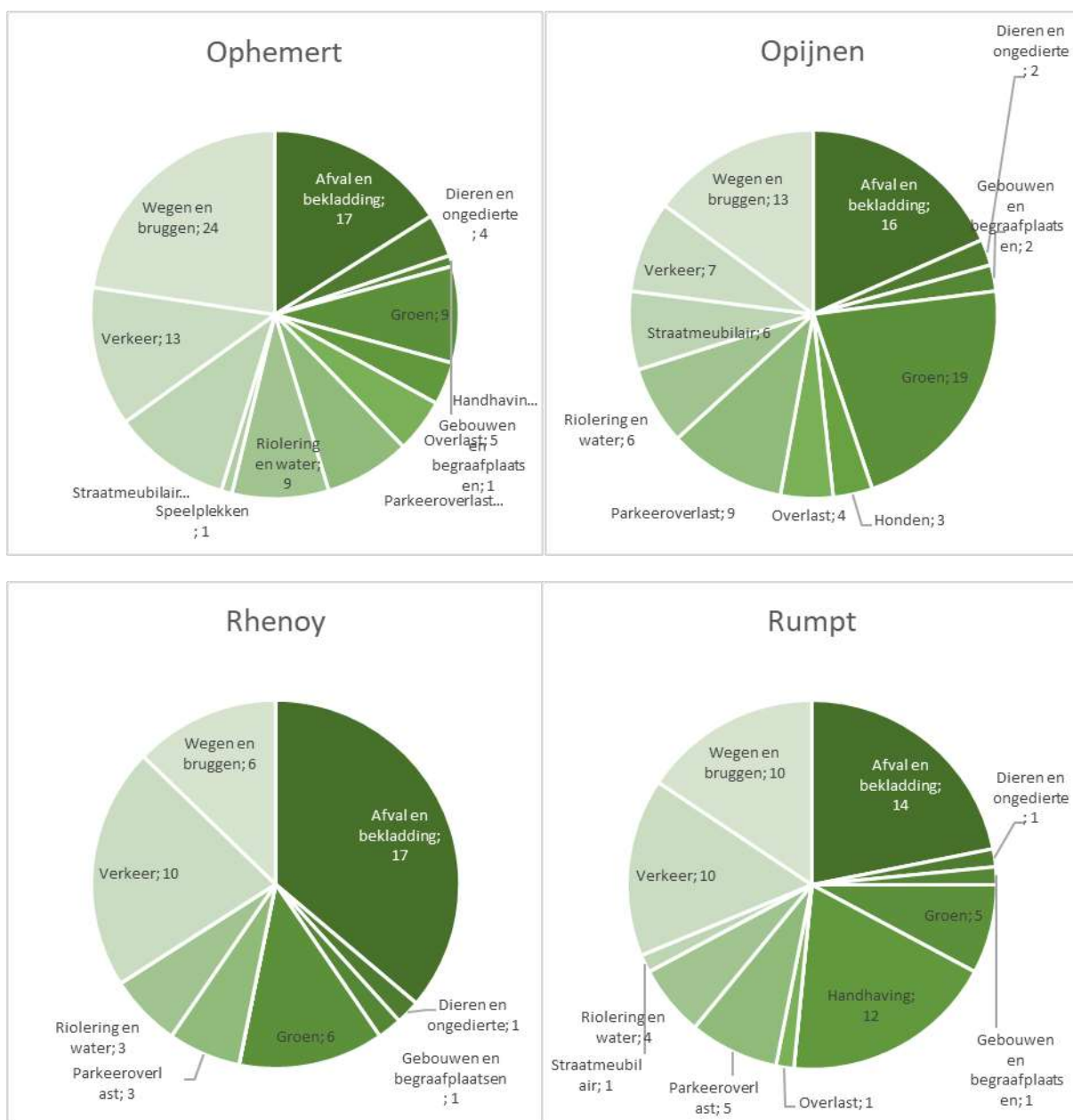


Meteren

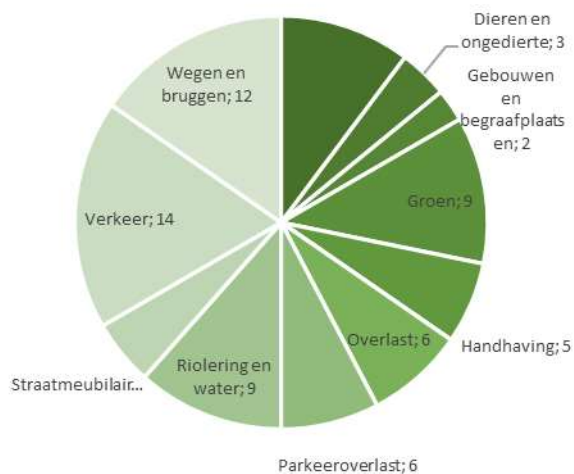


Neerijnen

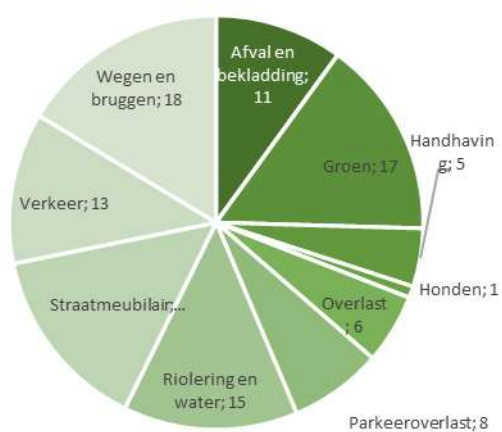




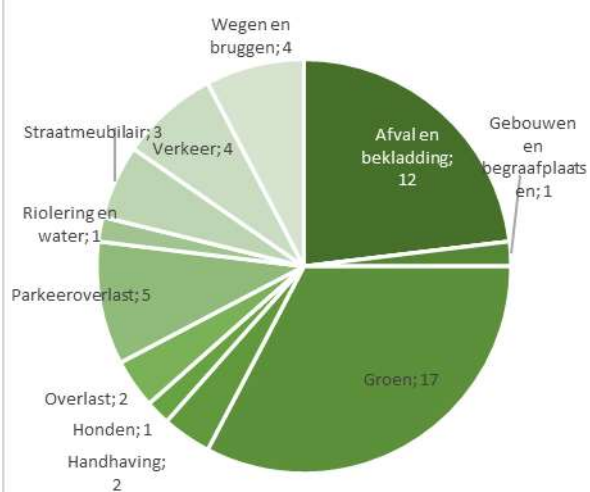
Spijk



Tricht



Tuil



Varik

