

## Rekenkamercommissie

Gemeenteraad van Veldhoven  
Postbus 10101  
5500 GA Veldhoven

datum	: 6 april 2018	behandeld door	: J.M. van Berlo
uw kenmerk	:	Afdeling	: griffie
uw brief van	:	Telefoon	: 040-2839946/06-48176054
ons kenmerk	:	banknummer	: 12.63.26.940
bijlage	: 1		
onderwerp	: Aanbieding rapport "Meldingen beheer/onderhoud openbare ruimte"		

Geachte leden van de Raad,

Conform haar onderzoeksprogramma 2017-2018 heeft de rekenkamercommissie van Veldhoven onderzoek gedaan naar het omgaan met meldingen inzake het beheer c.q. onderhoud van de openbare ruimte in de gemeente Veldhoven. De bevindingen, conclusies en aanbevelingen heeft de rekenkamercommissie neergelegd in een eindrapport.

Het college van burgemeester en wethouders is gevraagd om de reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het rapport. De reactie van het college is als bijlage 5.1 in het rapport opgenomen.

Hierbij hebben wij het genoeg u ons eindrapport inzake dit onderzoek aan te bieden.

Met vriendelijke groet,  
Namens de Rekenkamercommissie van de gemeente Veldhoven,



J.M. van Berlo,  
Secretaris.

Mijn complimenten!

Ik ben benieuwd naar de definitieve oplossing



Via telefoniste zeer omslachtig



Sneller opgelost dan verwacht!



Zou het via WhatsApp niet gemakkelijker zijn?

## Onderzoeksrapport Omgaan met meldingen beheer/onderhoud openbare ruimte



Er wordt toch niets aan gedaan



Ik voel me niet begrepen

Pas serieus genomen na meerdere meldingen



Het heeft nut om meldingen te doen!



### Januari 2018 Rekenkamercommissie gemeente Veldhoven

Drs. J. J.M. van den Heuvel,  
Drs. M.A. Koster RA,  
W. Hornman,  
A.H.J. de Kort,

Voorzitter  
extern lid  
intern lid  
intern lid

e-mail: [Hans.vanBerlo@veldhoven.nl](mailto:Hans.vanBerlo@veldhoven.nl)

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
1.1	Doelstelling, onderzoeksvragen en normenkader .....	4
1.2	Afbakening .....	4
1.3	Aanpak .....	5
<b>2</b>	<b>De inrichting van het proces .....</b>	<b>6</b>
2.1	Procesverloop .....	6
2.2	Aantal meldingen .....	8
2.3	Beleid .....	8
<b>3</b>	<b>De ervaringen van de inwoners.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>Bijlagen.....</b>	<b>15</b>
5.1	Reactie college van burgemeester en wethouders	15
5.2	Formulieren online melding .....	16
5.2	Online vragenlijst .....	21



## 1. Inleiding

In het onderzoeksprogramma 2017-2018 van de Rekenkamercommissie Veldhoven is het onderzoek 'Omgaan met meldingen openbare ruimte' aangekondigd.

De kwaliteit van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte is van groot belang voor de woonbeleving van burgers en erg bepalend voor de beeldvorming van de gemeente. Het onderzoek richt zich op de wijze waarop met meldingen wordt omgegaan.

### 1.1 Doelstelling, onderzoeksvragen en normenkader

De doelstelling van het onderzoek is om inzicht te verschaffen in de wijze waarop bij de gemeente Veldhoven omgegaan wordt met meldingen beheer/onderhoud openbare ruimte en na te gaan in hoeverre in dit proces verbeteringen mogelijk zijn.

Om dit inzicht te verkrijgen zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Wat is het beleid voor het omgaan met meldingen openbare ruimte?
2. Hoe verloopt het proces van meldingen openbare ruimte?
3. Zijn de organisatie en de processen zodanig ingericht dat er sprake is van een adequate afhandeling van meldingen?
4. Is er inzicht in de ontwikkeling van het aantal en soort meldingen en hoe is de informatievoorziening hierover ingericht?
5. Wat vinden de betrokken inwoners van het proces en de uiteindelijke oplossing?
6. Worden binnen het proces van meldingen leereffecten bereikt?

Bij de analyse van het omgaan met meldingen wordt uitgegaan van de volgende normen:

- De gemeente staat open voor indieners van meldingen:
  - de melding- en afhandelingsprocedures zijn duidelijk en laagdrempelig;
  - de houding van medewerkers is open;
  - de melders hebben vertrouwen in een snelle en correcte afhandeling;
- Het afhandelingsproces is correct, transparant, onafhankelijk en tijdig:
  - de voortgang van het afhandelingsproces is transparant voor zowel indieners als organisatie;
  - de snelheid van het proces sluit aan op afspraken en verwachtingen van indieners;
- De meldingen worden juist en volledig geregistreerd;
- De tevredenheid van de indieners wordt onderzocht en geanalyseerd;
- Het leren van meldingen en ontwikkelingen maakt onderdeel uit van het proces.
- Er wordt lering getrokken uit binnengekomen meldingen.

### 1.2 Afbakening

Het beheer en onderhoud van de openbare ruimte vormen een breed taakveld van de gemeente (wegen, verlichting, groen, afval, riolering, etc.). Bij het bepalen van de onderwerpen voor het onderzoeksprogramma 2017-2018 is ervoor gekozen om dit onderzoek te beperken tot het omgaan met meldingen.

De wijze waarop het beheer en onderhoud wordt uitgevoerd (beleid, zelf doen, uitbesteding, doelmatigheid), het kwaliteitsniveau van de openbare ruimte en het beeld van de inwoners daarvan maken geen onderdeel uit van dit onderzoek. Ook richt het onderzoek zich niet op bezwaarschriften tegen genomen besluiten, de beroepsprocedures als vervolg op een bezwaar en niet op formele klachten over de bejegening door ambtenaren of bestuurders.

### **1.3 Aanpak**

In het kader van het onderzoek zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Deskresearch: documentonderzoek beleid en proces.
- Dossieronderzoek: analyse meldingen en eventueel casestudies.
- Enquête: onder indieners van meldingen.
- Interviews: met ambtenaren dienstverlening en beheer / onderhoud.

#### *Deskresearch*

Allereerst is op basis van documentanalyse een beeld gevormd van de geldende procedures bij de afhandeling van meldingen.

#### *Dossieronderzoek*

Op basis van een analyse van alle meldingen van 2016 en de eerste helft van 2017 is gekeken of het nodig is om eventueel enkele meldingen specifiek te beoordelen.

#### *Enquête onder indieners van meldingen*

Door middel van een (online) onderzoek zijn de ervaringen van indieners van meldingen openbare ruimte in kaart gebracht. Degenen die in 2016 en de eerste helft van 2017 een melding hebben gedaan bij de gemeente Veldhoven is een online vragenlijst gestuurd.

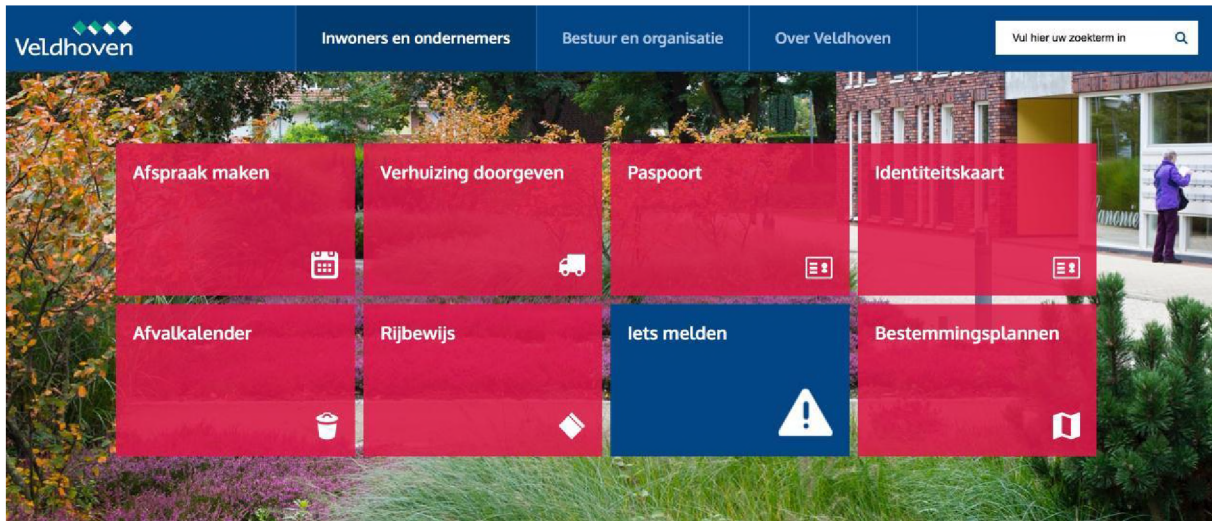
#### *Interviews*

De interviews dienden ter verdieping, toetsing en aanvulling van de bevindingen uit de overige onderzoeksactiviteiten.

## 2. De inrichting van het proces

### 2.1 Het indienen van een melding openbare ruimte

De gemeente Veldhoven is voor het doen van meldingen op verschillende manieren te bereiken: via de telefoon, e-mail, twitter, facebook en de website, per brief en aan de balie. Een melding doen via de website kan door op de beginpagina van [www.veldhoven.nl](http://www.veldhoven.nl) te klikken op de tegel 'Iets melden'.



De melder komt dan direct terecht bij de meldingen openbare ruimte:

## Melding openbare ruimte

Is er iets kapot bij u in de buurt? Bijvoorbeeld een lantaarnpaal of stoeptegels? Meld het ons. Ook als het gaat om rondslingerend afval, vernielingen of ongedierte.

[Direct melden](#)

⚠ Heeft u een klacht over de gemeente of het gedrag van een ambtenaar? Bekijk dan de informatie over [klachten](#).

### Wat kunt u bij ons melden?

U kunt problemen bij u in de buurt aan ons [melden](#), zoals:

- ◆ Kapot wegdek of losliggende stoeptegels
- ◆ Kapot verkeerslicht of straatverlichting
- ◆ Kapot verkeersbord of -paaltje
- ◆ Rondslingerend afval (zwerfvuil)
- ◆ Omgevallen bomen, overhangende of losse takken, uitstekende wortels en onkruid
- ◆ Ongedierte of plagen, zoals ratten of processierupsen in het openbaar gebied
- ◆ Overlast
- ◆ Schade aan openbare afvalbakken, bankjes of speeltoestellen
- ◆ Verstopt riool in de grond van de gemeente

### Hoe lang duurt het?

Ernstige problemen lossen we snel op. Minder dringende zaken plannen we in. Als u bij de melding uw e-mailadres en/of telefoonnummer invult, dan houden wij u op de hoogte.



Op de beginpagina wordt duidelijk gemaakt voor welke problemen de meldingen bedoeld zijn en wat de mogelijkheden zijn om andere problemen te melden.

### Verloren en gevonden voorwerpen

- ♦ [Verloren voorwerpen](#)
- ♦ [Gevonden voorwerpen](#)

### Aanrijding met een wild dier


Bel de politie: 0900 - 8844

### Discriminatie melden

Als u het gevoel heeft dat u gediscrimineerd bent, kunt u dat melden bij:

De receptie van het gemeentehuis (Meiveld 1) of via telefoonnummer 14 040

Bureau Sociaal Raadslieden (Van Aelstlaan 24) of via telefoonnummer (040) 253 99 59

Lumens in de buurt, adviespunt discriminatie via (040) 219 35 04 of het [klachtenformulier invullen](#) 

### Hangjongeren

Bel de politie: 0900 - 8844

### Huiselijk geweld en kindermishandeling

Vermoedt u huiselijk geweld of kindermishandeling. Meld het bij [Veilig Thuis Zuidoost-Brabant](#) . Dit advies- en meldpunt geeft advies en biedt ondersteuning, ook aan professionals.


Telefonisch: dag en nacht te bereiken via het landelijke telefoonnummer 0800 - 2000 (gratis)

E-mail: [info@veiligthuis-zuidoostbrabant.nl](mailto:info@veiligthuis-zuidoostbrabant.nl)

Bezoekadres: Sobrietasplein 102, 5701 MJ Helmond

### Klacht over het vliegverkeer

Heeft u een klacht over het vliegverkeer boven Veldhoven? [Meld het via samenopdehoogte.nl](#) . Of bel naar 040 - 289 61 33 / 040 - 289 61 44. Bij het melden geeft u uw naam, adres, postcode, woonplaats, datum en tijdstip van de gebeurtenis door.

[Samenopdehoogte.nl](#)  is een gezamenlijk loket van de gemeenten rondom de luchthaven, Defensie en Eindhoven Airport. Door de meldingen op één centrale plaats te verzamelen ontstaat een beter inzicht in de hinderbeleving als gevolg van het vliegverkeer van en naar Eindhoven Airport.

### Hoe tevreden bent u over deze pagina van de website?



De formulieren die ingevuld moeten worden om een melding via internet te doen zijn opgenomen in bijlage 1.

## 2.2 Verwerking en afhandeling meldingen

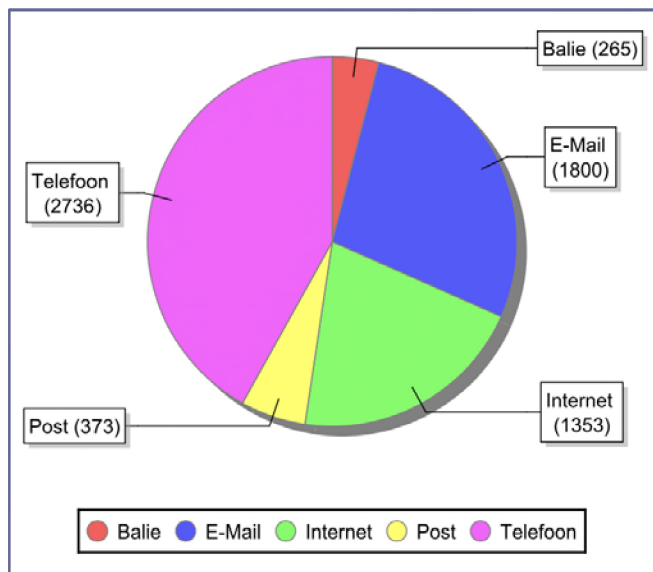
Binnen het klantcontactcentrum (KCC) wordt, onafhankelijk van het kanaal van binnenkomst, een "zaak" aangemaakt in het zaakstelsel. Binnen het zaakstelsel wordt alle informatie en communicatie rondom een zaak vastgelegd en wordt de voortgang bewaakt. Op de afdeling die met de zaak aan de slag gaat (Stadstoezicht of Beheer en Realisatie) wordt door de "verdeler" de zaak toegewezen aan een afhandelaar. De afhandeling wordt het zaakstelsel vastgelegd. De afhandeling van de melding vindt afhankelijk

van het soort melding plaats door de eigen organisatie of door een derde, zoals bijvoorbeeld voor het onderhoud van lichtmasten.

Voor spoedmeldingen geldt een afwijkende procedure. Naast vastlegging in het zaakstelsel wordt de afhandelaar hierbij direct per telefoon op de hoogte gebracht van de situatie, zodat de melding direct opgepakt kan worden. Voorbeelden van spoedvragende meldingen zijn kapotte putdeksels, grote gaten in de weg, omgewaaide bomen, olie op de weg en lozingen.

### 2.3 Aantal meldingen

In 2016 zijn 6.500 meldingen gedaan. Tot medio september 2017 zijn 4.500 meldingen gedaan. Dit is een vergelijkbaar aantal als in 2016. De verdeling over de verschillende kanalen was in 2016 als volgt.



De meldingen over 2016 hadden voornamelijk betrekking op openbaar groen (21%), afval/reiniging (17%), verlichting (16%), verhardingen (10%) en honden en dieren (10%). De meldingen tot medio september 2017 laten een vergelijkbare verdeling zien. Niet alle meldingen zijn uniek. Van dezelfde situatie kunnen meerdere meldingen binnenkomen, bijvoorbeeld van een lichtmast die het niet doet.

Over het aantal meldingen is geen vergelijkingsmateriaal beschikbaar van andere gemeenten. Volgens de betrokken ambtenaren is weleens globaal met andere gemeenten afgestemd hoeveel meldingen er werden ontvangen en wijkt het aantal van Veldhoven niet af van het gemiddelde.

De gemiddelde afhandeltermijn over 2016 was 20 dagen. In 2017 was dit tot medio september gemiddeld 15 dagen.

### 2.4 Beleid

Het Dienstverleningsbeleidsplan 2007 - 2009 heeft een meldpunt opgeleverd voor problemen in de openbare ruimte. Het meldpunt was een voorloper van het KCC dat uiteindelijk alle (aan)vragen op eenzelfde kanaalafhankelijke manier is gaan behandelen.

In het Dienstverleningsbeleidsplan 2010 - 2015 stond onder andere het meldpunt voor problemen in de openbare ruimte model voor de doorontwikkeling van het KCC, de digitale dienstverlening en de organisatieontwikkeling (processen, systemen, medewerkers en cultuur).

### 3. De ervaringen van de inwoners

#### 3.1 Tevredenheid over de website

Op de gemeentelijke website kan de tevredenheid over de website worden aangegeven.

Hoe tevreden bent u over deze pagina van de website?



Over de periode november 2016 tot medio september 2017 geven de reacties op het onderdeel meldingen openbare ruimte een overwegend positief beeld:

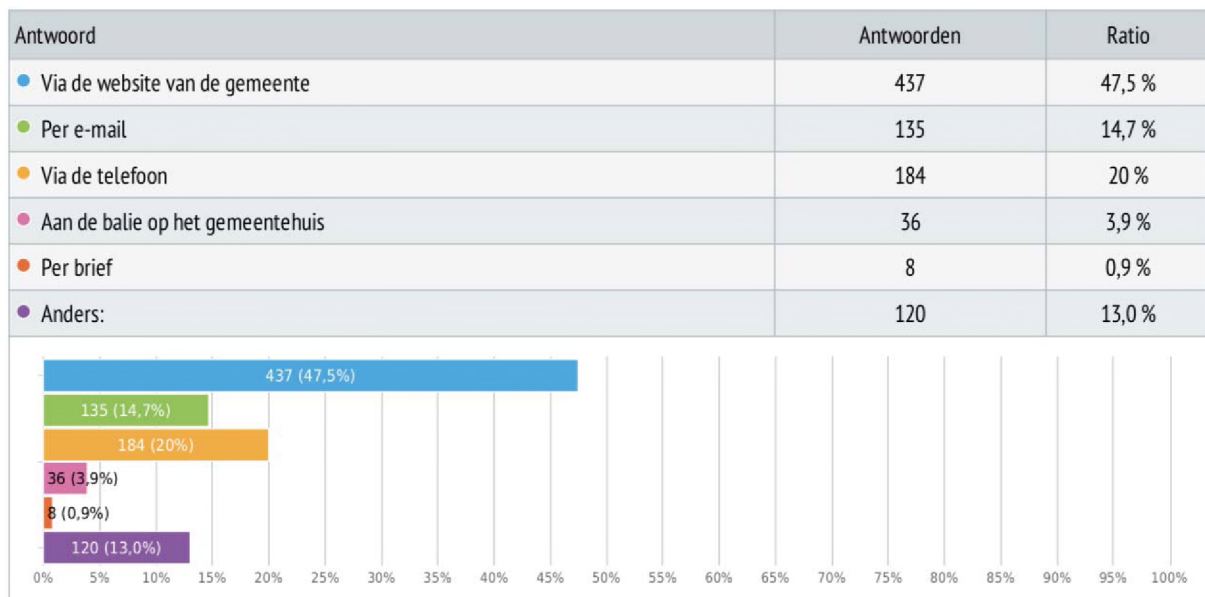
- zeer tevreden: 13%
- tevreden: 54%
- neutraal: 21%
- ontevreden: 7%
- zeer ontevreden: 6%

#### 3.2 Tevredenheid over de afhandeling van meldingen

Naar de tevredenheid over de afhandeling van de meldingen wordt door de gemeente zelf geen onderzoek gedaan. De (on)tevredenheid van inwoners wordt tijdens het proces geproefd uit de reacties en deze worden intern besproken om ervan te leren, maar ze worden niet systematisch vastgelegd. Om hier voor dit onderzoek wel informatie over te krijgen is aan de melders uit de periode september 2016 tot en met augustus 2017 een online vragenlijst gestuurd. Uiteraard alleen aan de melders die hun e-mailadres hebben achtergelaten. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 2. In de vragenlijst is onderscheid gemaakt tussen vragen over het proces en over het resultaat dat bereikt is.

#### 3.3 Respons vragenlijst

De vragenlijst is verstuurd aan 2.619 adressen. Hiervan hebben 920 personen de vragenlijst ingevuld. Deze goede respons van 35% geeft een indicatie van de grote betrokkenheid van de melders bij de dienstverlening door de gemeente. Dit geldt ook voor het feit dat ruim 300 respondenten hebben aangegeven dat ze de uitkomsten van het onderzoek wensen te ontvangen. De respondenten hebben op de volgende wijze hun melding gedaan.





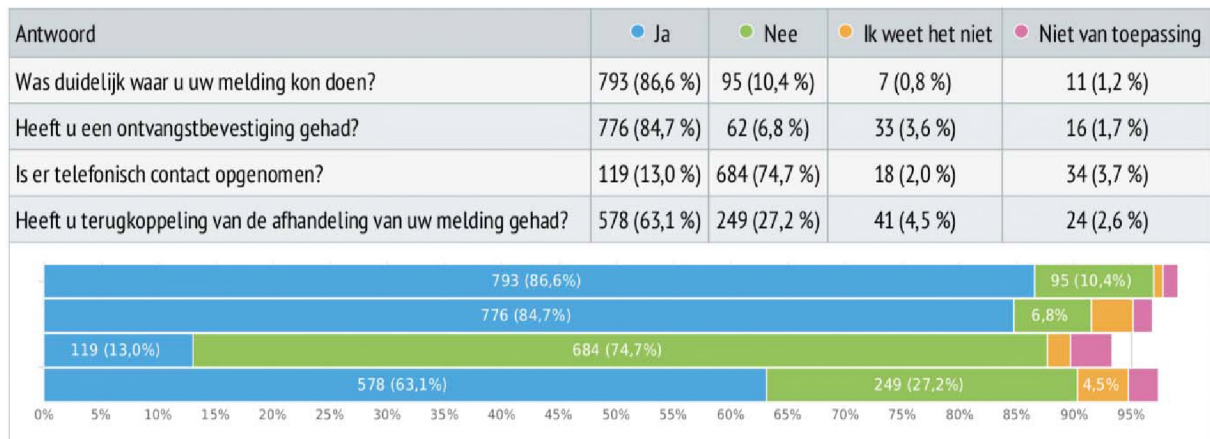
De respondenten kwamen vooral uit de melders via internet/e-mail. Dit kan worden verklaard doordat de vragenlijst verstuurd is aan de e-mailadressen die waren geregistreerd. Van de respondenten had 20% een telefonische melding gedaan. Van het aantal meldingen in 2016 was 40% telefonisch, dus deze groep heeft minder vaak hun e-mailadres laten registreren of heeft minder gereageerd op dit onderzoek.

Onder de "anders" meldingen werd door de respondenten 84 keer de smartphone app BuitenBeter vermeld. De gemeente Veldhoven is niet aangesloten bij deze app, maar ontvangt de meldingen van deze app via een e-mail. Er wordt door de gemeente onderzocht of aansluiting bij deze app de dienstverlening verder kan verbeteren.

### 3.4 Ervaringen over het proces

#### Vragen over het proces van het indienen van de melding

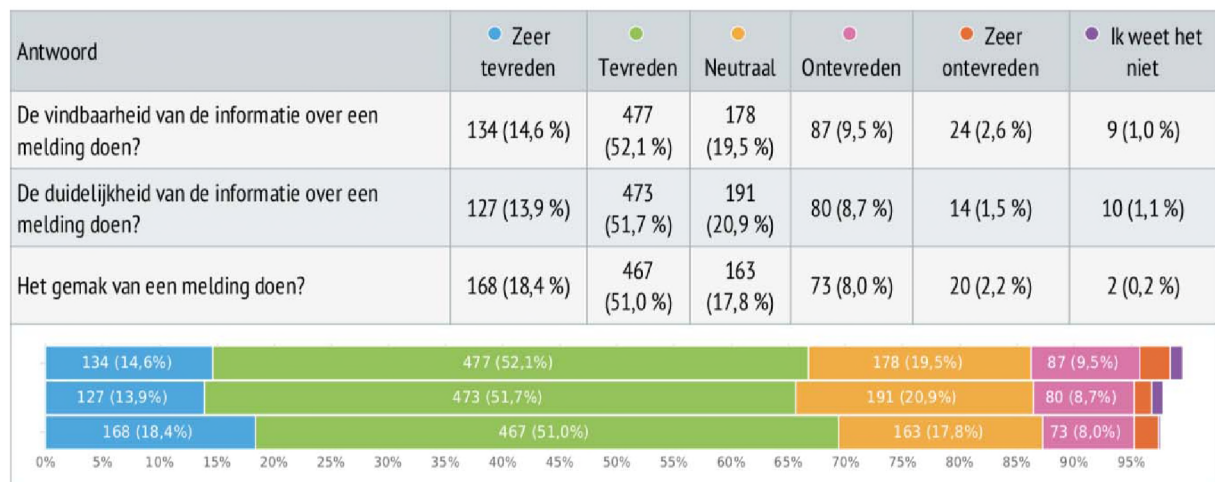
Voor de meeste respondenten was het duidelijk waar de melding gedaan kon worden en werd een ontvangstbevestiging ontvangen. Er is maar beperkt telefonisch contact opgenomen door de gemeente met de melders, maar dat wordt ook alleen maar gedaan als er iets niet helemaal duidelijk is. 63% van de respondenten heeft een terugkoppeling van de melding gehad. Op de website bestaat de mogelijkheid aan te geven om wel- of geen terugkoppeling te krijgen van de afhandeling van de melding, dus alleen de melders die hier ja invullen krijgen terugkoppeling.



#### De ervaringen met het proces van het indienen van de melding

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de respondenten overwegend positief zijn over de:

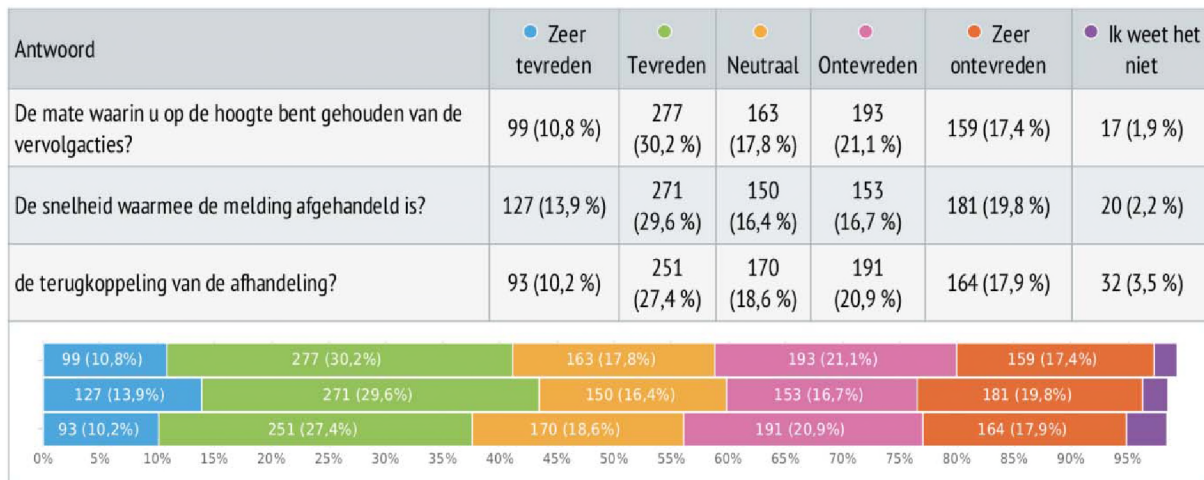
- vindbaarheid van informatie;
- de duidelijkheid van de informatie;
- het gemak van het doen van een melding.



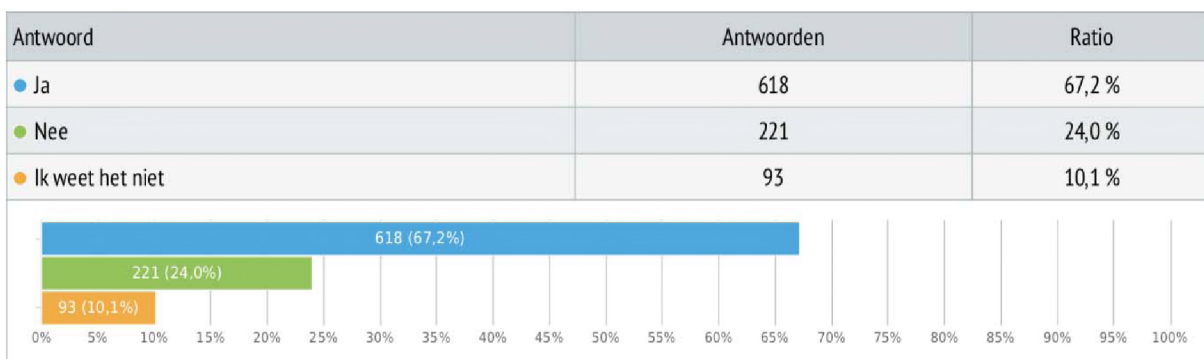
### De ervaringen met het proces van het afhandelen van de melding

De respondenten zijn minder positief over:

- het op de hoogte houden van de vervolgacties;
- de snelheid van afhandeling van de melding;
- de terugkoppeling.

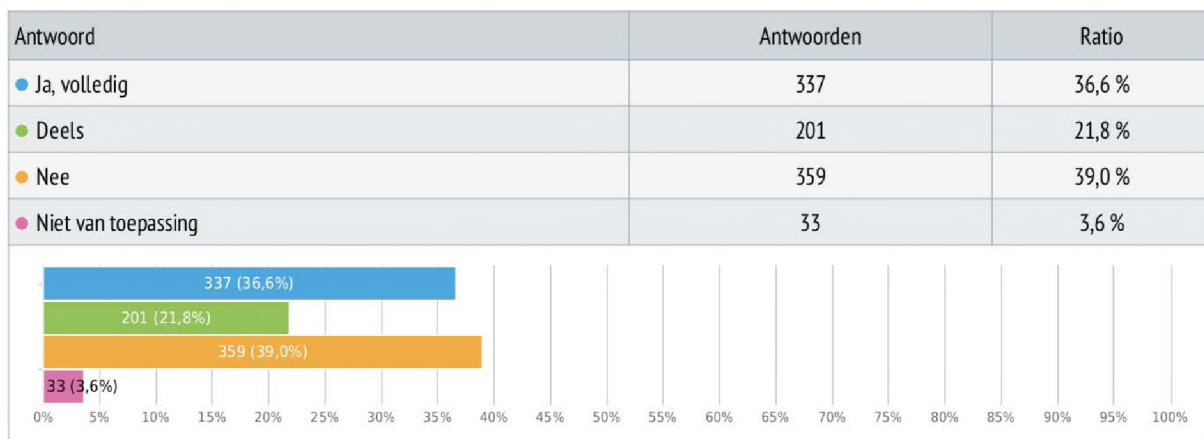


Op de vraag of de melding is afgehandeld reageerde 67% positief.



### **3.5 Ervaringen over het resultaat**

Op de vraag of de afhandeling van de melding voldoet aan de verwachtingen geeft 60% aan dat dit niet of deels het geval is, in totaal 560 respondenten.





Er is door 500 respondenten gebruik gemaakt van de mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven over de afhandeling van de melding. Hierbij is in ruim 200 gevallen een negatieve ervaring over het resultaat nader toegelicht. Deze toelichtingen hebben voornamelijk betrekking op de volgende situaties:

- de gemelde situatie bestaat nog steeds;
- zaken worden wel toegezegd, maar niet afgehandeld;
- de melding is niet goed begrepen (doordat er weinig ruimte op het formulier is voor een goede omschrijving);
- de melder is niet op de hoogte gehouden van de voortgang of oplossing;
- een trage afhandeling en bij een lange doorlooptijd geen tussentijdse informatie;
- bij de terugkoppeling wordt niet duidelijk gemaakt wat er gedaan wordt/is om het op te lossen (het is een standaard reactie);
- wanneer de gemeente de oplossing uitbesteedt, dan hoor je er niets meer van;
- algemene opmerkingen over het kwaliteitsniveau van het onderhoud van de openbare ruimte (aantal lichtmasten, slechte onkruidbestrijding, te weinig maaien, vuile hondenuitlaatplaatsen);
- frustratie (melding wordt niet serieus genomen, er wordt toch niets aan gedaan).

Soms zijn melders niet tevreden omdat de gemeente de situatie niet kan oplossen, of dat de gewenste oplossing niet binnen het beleid past. Dan is het de uitdaging om het niet kunnen afhandelen van de melding zo goed mogelijk uit te leggen. Overigens werd de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen ook gebruikt om complimenten te geven over de oplossing, de snelheid van handelen en de vriendelijkheid aan het loket.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

De doelstelling van het onderzoek is om inzicht te verschaffen in de wijze waarop bij de gemeente Veldhoven omgegaan wordt met meldingen beheer/onderhoud openbare ruimte en na te gaan in hoeverre in dit proces verbeteringen mogelijk zijn.

### 4.1 Conclusies

#### *Een adequate opzet van het proces*

In hoofdstuk 2 is het proces van indienen, verwerking en afhandeling van meldingen beschreven. Het proces van indienen van de melding is duidelijk en laagdrempelig. De ingediende meldingen worden systematisch verwerkt, de voortgang wordt bewaakt en de informatie over de meldingen is goed toegankelijk. De gemiddelde doorlooptijd valt binnen de interne norm van drie weken en is in 2017 verbeterd ten opzichte van 2016. Er is veel ervaring met het proces en de samenwerking tussen het KCC en de afdelingen op dit proces heeft als voorloper model gestaan voor de verdere inrichting van het KCC. Hieruit kan de conclusie worden getrokken dat de opzet van het proces van indienen en verwerken van meldingen adequaat is.

#### *Positieve ervaringen over het proces van indienen van meldingen*

Uit de ervaringen van de melders, die in hoofdstuk 3 zijn beschreven, blijkt dat het proces van indienen van meldingen goed werkt. De ervaringen hierover zijn positief.

#### *Minder positieve ervaringen over de verwerking van meldingen*

Uit de reactie van de melders blijkt dat ze minder positief zijn over de verwerking van melding. De informatie over de voortgang, de doorlooptijd van de afhandeling en de terugkoppeling over het resultaat kunnen duidelijk beter.

#### *Slechte ervaringen over het resultaat*

60% van de respondenten geeft aan dat de afhandeling niet of slechts deels voldoet aan de verwachtingen.

#### *Discrepantie tussen de opzet van het proces en de beleving door de melders*

Uit de reactie van de melders blijkt een discrepantie tussen de op zich adequate opzet van het proces en de ervaringen van de melders.

Ook is duidelijk geworden dat er in het proces geen sprake is van een feedbackcirkel: 'Plan, Do, Check, Act' (de Deming-cirkel). Deze cyclus gaat ervan uit dat een organisatie eerst haar activiteiten planmatig opzet (Plan), deze vervolgens uitvoert (Do), dan toetst via (bijvoorbeeld) metingen of de voorgenomen activiteiten zo correct worden uitgevoerd (Check) en ten slotte, óf op basis van de toets, de plannen en de activiteiten worden bijgesteld (Act).

Doordat de gemeente zelf niet systematisch onderzoek doet (Check) naar de ervaringen van de melders was niet bekend dat het grootste deel van de respondenten niet of slechts deels tevreden is over het resultaat van de afhandeling en dat de communicatie beter kan. Hieruit kon dan ook geen lering worden getrokken om de afhandeling van meldingen te verbeteren (Act).

Ook kan de conclusie worden getrokken dat een compact digitaal onderzoek onder melders een goede respons en waardevolle informatie oplevert, zonder dat hier heel veel inspanning voor hoeft te worden geleverd.

## 4.2 Aanbevelingen

### *Maak beter gebruik van de ervaringen van melders*

De belangrijkste aanbeveling aan de organisatie is dan ook om het systematisch leren van meldingen en de ervaringen van de melders onderdeel uit te laten maken van het proces. Dit is een aanbeveling die overigens ook toegepast kan worden op andere processen.

### *Ga na hoe beter voldaan kan worden aan verwachtingen van melders en pas dat toe*

Door de vele reacties van de melders uit dit onderzoek te analyseren kan een eerste stap gemaakt worden om de tevredenheid over het resultaat te verbeteren. De verbetermogelijkheden hiertoe kunnen zowel liggen bij de afhandeling zelf als bij de (voortgangs)informatie over de afhandeling en een goede uitleg over waarom bepaalde oplossingen wellicht niet mogelijk zijn (verwachtingsmanagement). Zelfs over het al goed lopende proces van indienen de melding zijn goed bruikbare tips binnengekomen om het nog beter te doen, zoals het gebruik van de app "verbeter de buurt" en mogelijke vereenvoudigingen in het webformulier voor meldingen.

Ervaringen van melders kunnen er ook voor zorgen dat het proces goed en actueel blijft. De ontwikkelingen in communicatiemiddelen gaan snel. Online consumenten zijn gewend dat hun ervaringen worden gevraagd en dat er iets mee wordt gedaan. Tegelijkertijd blijven traditionele communicatiemiddelen in bepaalde situaties nog prima bruikbaar. Welke? Dat hoort u wanneer u ernaar vraagt. Uit de reacties op dit onderzoek blijkt dat de betrokkenheid van de melders groot is. Maak daar gebruik van!

## **5. Bijlagen**





Rekenkamercommissie  
T.a.v. de heer J.M. van Berlo  
Postbus 10101  
5500 GA VELDHOVEN

VERZONDEN 28 MAART 2018

datum	: 27 maart 2018	behandeld door	: Peter van den Akker
uw kenmerk	:	afdeling	: Beheer en Realisatie
uw brief van	:	telefoon	: 14 040
ons kenmerk	: 18UIT09472	IBAN	: NL08BNGH 0285 0087 14
bijlage	: -		
onderwerp	: Reactie op het concept onderzoeksrapport Rekenkamercommissie 'omgaan met meldingen beheer/onderhoud openbare ruimte		

Meiveld 1  
5501 KA Veldhoven  
postbus 10101  
5500 GA Veldhoven

E gemeente@veldhoven.nl  
T 14 040

Beste heer Van Berlo,

Wij ontvingen van u het conceptrapport over het onderzoek naar het omgaan met meldingen openbare ruimte in Veldhoven. U heeft ons college gevraagd het rapport te controleren op feitelijke juistheid.

Ons college heeft het conceptrapport, in samenwerking met diverse betrokken afdelingen, gecontroleerd en geen feitelijke onjuistheden geconstateerd.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders van Veldhoven,

Erik de Ruiters  
secretaris

Letty Demmers – van der Geest  
burgemeester



[www.veldhoven.nl](http://www.veldhoven.nl)

## 5.2 Formulieren online melding

Uw gegevens   Melding   Bijlagen   Overzicht   Bevestiging

# Melding openbare ruimte: uw gegevens

### Anoniem invullen

U mag dit formulier anoniem invullen. Wilt u op de hoogte gehouden worden van de afhandeling van uw melding, vul dan uw gegevens in.

**Anoniem invullen**


### Uw gegevens

Voor de verwerking van dit formulier hebben wij uw gegevens nodig. U kunt inloggen met DigiD of uw gegevens zelf invullen.

**U kunt voor dit formulier inloggen met DigiD.**

DigiD staat voor Digitale Identiteit; het is een gemeenschappelijk systeem waarmee de overheid op internet uw identiteit kan verifiëren. U kunt zelf uw DigiD aanvragen op [www.digid.nl](http://www.digid.nl). Met uw DigiD kunt u bij steeds meer overheidsinstellingen terecht.

Bij Gemeente Veldhoven kunt u inloggen met uw DigiD. Voortaan kunt u met DigiD naar steeds meer overheidsinstellingen op internet.



**Inloggen met DigiD**

### Doorgaan zonder DigiD login

U vult uw gegevens zelf in.

**Invullen zonder DigiD**



## Melding openbare ruimte: melding

Wij vragen u voor elke melding een apart formulier in te vullen.

### Melding

Waar gaat uw melding over? \*

- Openbare verlichting
- Verkeersinstallaties
- Wegen en stoepen
- Openbaar groen
- Parkeren
- (Schade aan) Straatmeubilair
- (Schade aan) Speeltoestellen
- Dieren
- (Zwerf)vuil
- (Geluids)overlast
- Riolering, putjes
- Bouw- en sloopactiviteiten
- Overlast bouw- en sloopactiviteiten
- Anders, namelijk

Omschrijf hier uw melding nog wat preciezer. (Levert de situatie direct gevaar op?):

Kromstraat winkelgedeelte zitten de kolken/goten verstopt, gisteren veel water op de straat, Graag oplossen.

*Nog 147 karakters beschikbaar*

Wilt u uw melding nog duidelijker maken? Stuur dan een digitale foto of document mee. Dit kunt u in het scherm 'Bijlagen toevoegen' doen.

### Plaats

Beschrijf de plek; vermeld een straatnaam, ter hoogte van welk huisnummer en dergelijke.: \*

Veldhoven (testmelding onderzoek rekenkamercommissie)

*Nog 202 karakters beschikbaar*

### Veroorzaker

U mag hier meer informatie over de veroorzaker geven.:

*Max 255 karakters beschikbaar*

[Vorige stap](#)

**Volgende stap**

*Alle velden met een \* zijn verplicht*

## Melding openbare ruimte: bijlagen

### Bijlagen

Wilt u bijlagen meezenden? \*  Nee  Ja

[Vorige stap](#)

[Naar overzicht](#)

Alle velden met een \* zijn verplicht

## Melding openbare ruimte: overzicht

### Melding

Waar gaat uw melding over?	Riolering, putjes
Omschrijving:	Kromstraat winkelgedeelte zitten de kolken/goten verstopt, gisteren veel water op de straat, Graag oplossen.

### Plaats

Beschrijving plaats melding:	Veldhoven (testmelding onderzoek rekenkamercommissie)
------------------------------	---

### Bijlagen

Bijlagen meezenden:	Nee
Bijlagen:	-

Kies de Verzenden-knop om de gegevens te verzenden aan de gemeente. Als u uw gegevens nog wilt wijzigen ga dan een stap terug.

Als u de gegevens niet wilt versturen sluit dan het scherm af.

Ik ben geen robot  reCAPTCHA  
Privacy - Voorwaarden

[Vorige stap](#)

[Verzenden](#)



## Melding openbare ruimte: bevestiging

Bedankt voor uw melding. De melding is verzonden.

Voor vragen kunt u contact opnemen met ons Klant Contact Centrum.

### Gemeente Veldhoven

Meiveld 1

5501 KA Veldhoven

Tel. 14 040

E-mail: [gemeente@veldhoven.nl](mailto:gemeente@veldhoven.nl)

Hoe tevreden bent u over dit formulier?



### **5.3 Online vragenlijst melding beheer/onderhoud openbare ruimte**

#### **Hoe heeft u uw melding gedaan?**

- Via de website van de gemeente/Per e-mail/Via de telefoon/Aan de balie op het gemeentehuis/Per brief/Anders:

Vragen over het proces van het indienen van uw melding.

#### **Was duidelijk waar u uw melding kon doen?**

- Ja/Nee/ik weet het niet/Niet van toepassing

#### **Heeft u een ontvangstbevestiging gehad?**

- Ja/Nee/ik weet het niet/Niet van toepassing

#### **Is er telefonisch contact opgenomen?**

- Ja/Nee/ik weet het niet/Niet van toepassing

#### **Heeft u terugkoppeling van de afhandeling van uw melding gehad?**

- Ja/Nee/ik weet het niet/Niet van toepassing

Wat vindt u van het proces van het indienen van uw melding:

#### **De vindbaarheid van de informatie over een melding doen?**

- Zeer tevreden/Tevreden/Neutraal/Ontevreden/Zeer ontevreden/ik weet het niet

#### **De duidelijkheid van de informatie over een melding doen?**

- Zeer tevreden/Tevreden/Neutraal/Ontevreden/Zeer ontevreden/ik weet het niet

#### **Het gemak van een melding doen?**

- Zeer tevreden/Tevreden/Neutraal/Ontevreden/Zeer ontevreden/ik weet het niet

Wat vindt u van het proces van afhandeling van uw melding:

#### **De mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de vervolgacties?**

- Zeer tevreden/Tevreden/Neutraal/Ontevreden/Zeer ontevreden/ik weet het niet

#### **De snelheid waarmee de melding afgehandeld is?**

- Zeer tevreden/Tevreden/Neutraal/Ontevreden/Zeer ontevreden/ik weet het niet

#### **De terugkoppeling van de afhandeling?**

- Zeer tevreden/Tevreden/Neutraal/Ontevreden/Zeer ontevreden/ik weet het niet

#### **Is uw melding afgehandeld?**

- Ja/Nee/ik weet het niet

#### **Voldoet de afhandeling van uw melding aan uw verwachtingen?**

- Ja, volledig/Deels/Nee/Niet van toepassing

#### **Heeft u nog aanvullende opmerkingen over de afhandeling van uw melding?**

- Tekstvak

#### **Wilt u de uitkomsten van dit onderzoek ontvangen? Vul dan uw e-mailadres in.**

- Tekstvak