

*Burger aan het woord, raadscommissie Leefbaarheid en Bereikbaarheid 01-02-2018*

Geachte leden van deze raadscommissie,

Graag willen wij uw aandacht vragen voor een lastig, groot en daarmee duur probleem: de planning van het onderhoud van de openbare ruimte in de wijken. De gemeente heeft een groot cluster beheer, met ontzettend veel betrokken ambtenaren die heel hard hun best doen voor de stad Leiden. Twee jaar geleden zijn wij als wijkvereniging Merenwijk begonnen met een aantal simpele vragen aan de gemeente. Een daarvan was "Wat is de planning voor het onderhoud, zodat wij inwoners kunnen informeren en pro-actief kunnen meedenken?" Deze vraag is tot op heden niet beantwoord. Niet omdat de wil er niet is, maar wel omdat het onderwerp zo lastig en groot is. Zo lastig dat na twee jaar proberen, alleen een ruime datum van 8 jaar is gegeven voor het groot onderhoud en verder geen enkele planning.

Waarom zou dit dan een probleem zijn? Als burger kun je toch op diverse manieren een klacht indienen bij de gemeente over onderhoud. Via de telefoon, brief, internet, twitter, allemaal prima toch? Dus als je al die kanalen gebruikt om te klagen komt jouw punt zeker boven aan de lijst. En hoe harder je klaagt, hoe harder ze voor je rennen toch? Lekker tegen de gemeente aanschoppen, wie wil dat nou niet? Echter, als wijkvereniging Merenwijk willen we niet klagen, maar constructief meedenken.

Zonder die klachten gebeurt er zeker ook onderhoud, maar vaak als grote verrassing voor omwonenden. Ineens is een speeltuin omgebouwd, het groen erom heen weg, een straat van klinkers naar asfaltweg omgebouwd, de paal voor je huis weg... op zich allemaal heel mooi. Behalve als dat nou net niet is wat de omwonenden willen. Of als hun eigen idee nou net is om die speeltuin net wat anders in te richten, of die straat net wat aan te passen zodat er meer parkeren mogelijk is zonder verlies aan groen, of dat die vervanging van kapotte vuilnisbakken ook met verplaatsing naar een betere plek en vermindering van bakken gepaard kan gaan. Net wat anders, maar veel prettiger voor omwonenden.

Wijkvereniging Merenwijk wil na twee jaar overleggen met hoofden van afdelingen, uitvoerders in het veld, projectleiders, het indienen van plannen en tientallen pagina's aan opmerking bij de wijkschouw van 2016 vragen of de gemeente Leiden nu eindelijk fors kan inzetten op betere en vooral openbare planning. Dan is het voor de uitvoerders ook beter werken, hoeven inwoners niet 4 ambtenaren lastig te vallen met de vraag of iets nou noodkap is of niet, en krijgen constructieve inwoners veel meer kans bij te dragen aan hun eigen leefomgeving.

Wij realiseren ons terdege dat dit een wens is die niet makkelijk te verwezenlijken is, want dan was het al lang gebeurd toch? En op kleine schaal, bijvoorbeeld de online GIS omgeving met vergunningsvragen, zijn al hele mooie stapjes gezet. Om dit proces fors te kunnen versnellen hebben we alvast concrete voorstellen geformuleerd die snel resultaat geven. Bij deze bied ik u deze schriftelijke lijst aan. Deze concrete maatregelen kunnen nu, of direct na de verkiezingen opgepakt worden. Zoals altijd staan wij gereed om verder mee te denken. Mocht de gemeenteraad van Leiden het huidige systeem van hard klagen in stand willen houden, dan horen we dat ook graag, want nog meer klagen is nog net wat makkelijker te stimuleren.

Ik dank u voor uw aandacht.

Michel Vorenhout,  
vicevoorzitter

## Bijlage: concrete maatregelen

### Korte termijn

- Verplicht opdrachtnemers, zowel intern als extern, hun planning te publiceren in een online kaart/GIS omgeving. Hierbij gaat het niet om bestekken, maar om beschrijvingen maatregelen en week planningen. Kies hiervoor 1 systeem, zoals buurbook of de vergunningen website (<https://vergunningen.leiden.site/>) .
- Plaats alle vergunning aanvragen, ook die voor noodkap online in het openbare systeem (<https://vergunningen.leiden.site/>). Dit genoemde systeem is ook prima voor de publicatie van planningen.
- Stel per direct een gemeentelijk ambtenaar bij cluster beheer aan om aan de planning per wijk te werken. Deze persoon moet geen andere taken krijgen dan de planning, dat is echt al genoeg werk.
- Verbeter het overzicht van ingekomen klachten door het gebruik van 1 specifieke mobiele app voor de Leidse inwoners te stimuleren. Hiermee krijgt cluster beheer gelijk een foto en exacte locatie mee. Koppel het interne systeem per direct aan deze app (momenteel komen klachten alleen in tekst vorm aan, en volgen er of vele e-mails, of aanbel acties)
- Meldt meldingen af. Nu krijgen burgers een zaaknummer, maar zien zij de status niet. Zo blijven alle klachten hangen, en groeit de vraag wat er met je opmerking is gebeurt.
- Deel meldingen zo snel mogelijk in in vier categorieën: (1) snel klein werk, (2) deel van langdurig onderhoud, (3) lange termijn aanpassing cq groot onderhoud en (4) 'wordt niet gedaan'. Vooral de laatste categorie mist nu, en biedt veel duidelijkheid.
- Koppel werkbriefjes van onderhoudsploegen aan online systeem, zodat de foto en exacte locatie ook te zien is voor de buitendienst

- Werk aan een eenvoudig online afvink systeem voor onderhoudsploegen.
- Betrek bewonersoverleggen zoals wijkverenigingen pro actief bij de planning. Maar hierin gezamenlijk duidelijke keuzen wat wel en wat niet besproken moet worden.
- Verbeter de groene kaart met makkelijk inzichtelijke leeftijden en gesteldheden. Voorkom zo frustrerende kap en laat inwoners meepraten over vervanging.
- Schaf overzicht van vergunningen in de krant voor geheel Leiden af. Vermeld meldingen op een kaart en per wijk.

### **Middellange termijn**

Op langere termijn zou een budget voor onderhoud per wijk erg welkom zijn. Maak zo inzichtelijk welke keuzen er gemaakt moeten worden. Inwoners snappen heel goed dat niet alles kan.