

LeidenPanel 2018

Meldingen openbare ruimte



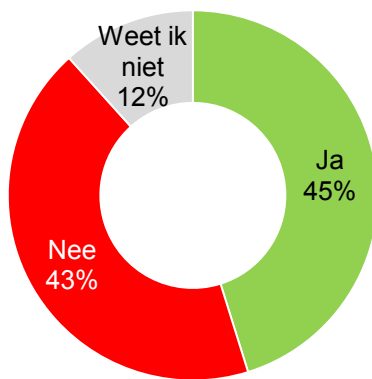
Inleiding

Veel inwoners doen meldingen over problemen in de openbare ruimte. Bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal, gedumpt grofvuil of overhangend groen. De gemeente wil de manier waarop problemen worden gemeld en opgelost vergemakkelijken. Daarom is in februari 2018 aan de leden van het LeidenPanel gevraagd om hierover een aantal vragen te beantwoorden. 395 van de 586 panelleden hebben hieraan gehoor gegeven, een respons van 67%.

Huidig meldgedrag

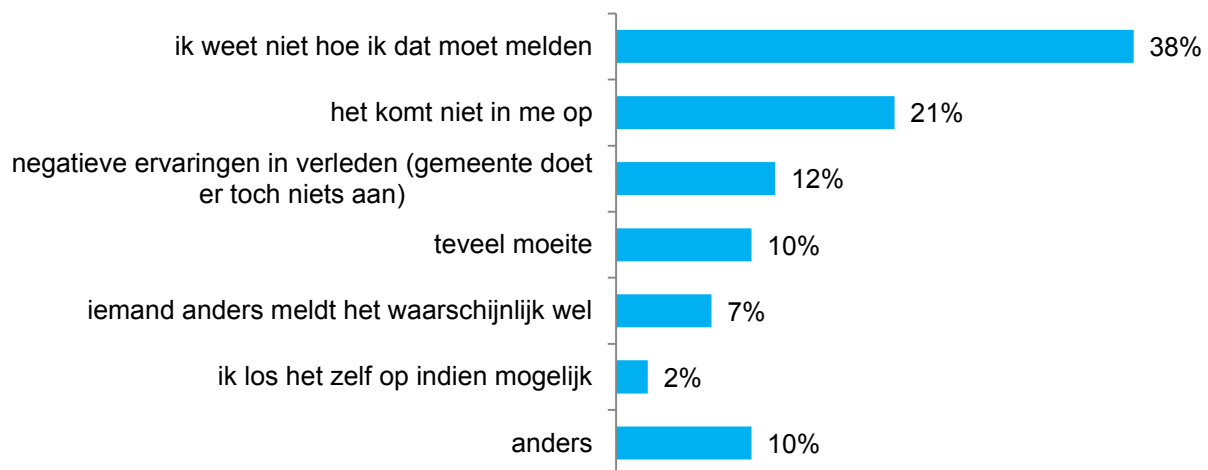
Eerst zijn een paar vragen gesteld over het huidige meldgedrag van de inwoners. 45% van de panelleden zou het melden aan de gemeente als ze iets in de openbare ruimte zien wat om onderhoud vraagt. 43% zou dit niet doen en 12% weet het niet. In de Stadsenquête van 2017 is precies dezelfde vraag gesteld. Toen waren de uitkomsten vergelijkbaar (40%, 40% en 20%).

Figuur 1: Als u iets ziet op straat wat u aan de gemeente door zou kunnen geven (bv. een kapotte lantaarnpaal, vuil op straat of een slecht onderhouden perkje), doet u dat dan ook?



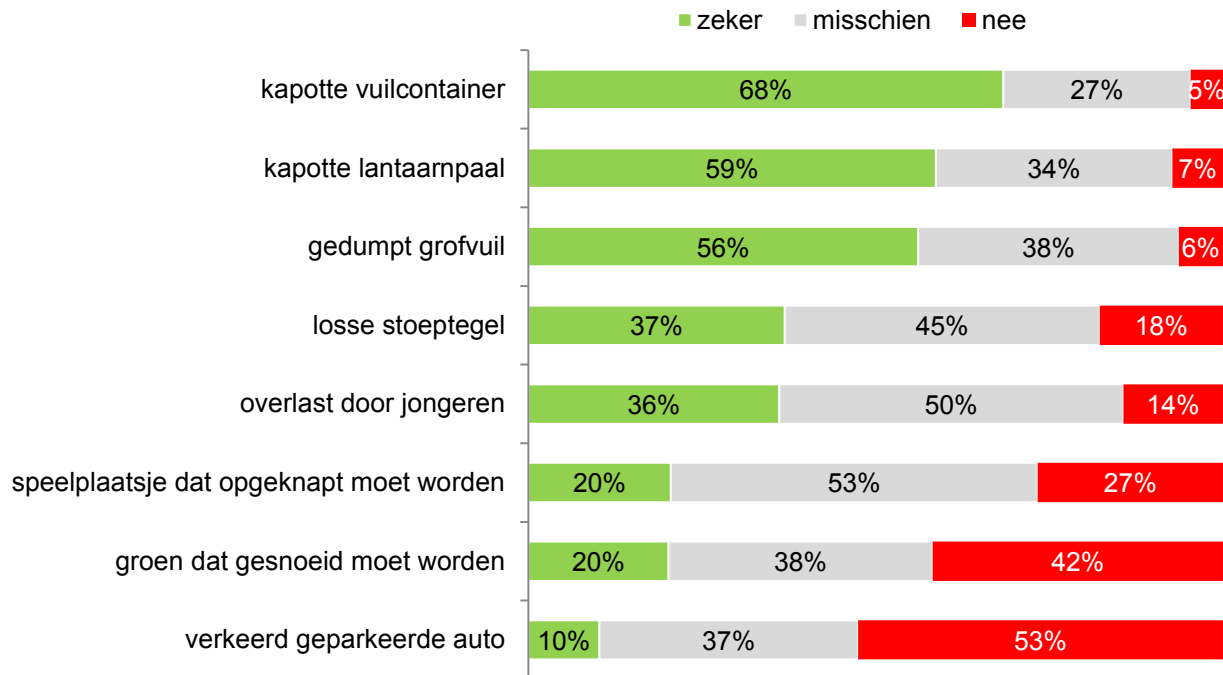
Aan de mensen die het niet zouden doorgeven is vervolgens gevraagd waarom ze dat niet doen. De meest genoemde reden is dat men niet weet hoe dat gemeld kan worden.

Figuur 2: Waarom geeft u het niet door? (Indien antwoord = 'nee' bij vraag 1)



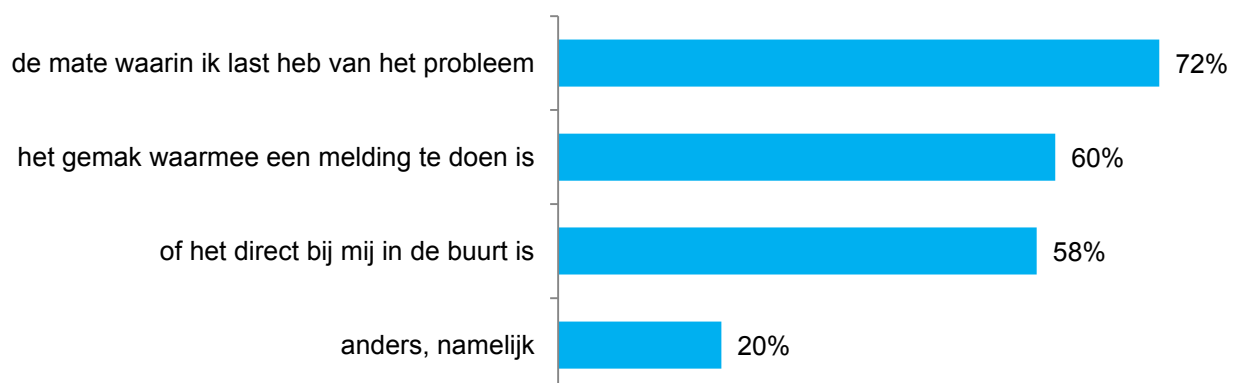
Aan de mensen die bij vraag 1 'ja' of 'weet ik niet' hebben geantwoord is vervolgens gevraagd over welke voorvallen ze een melding zouden doen. Van een kapotte vuilcontainer zou 68% zeker melding maken en 27% misschien. Ook van een kapotte lantaarnpaal of gedumpt grofvuil zou meer dan de helft zeker melding doen. Zaken die minder mensen zouden melden zijn een verkeerd geparkeerde auto en groen dat gesnoeid moet worden.

Figuur 3: Zou u een melding doen over...? (Indien antwoord = 'ja' of 'weet ik niet' bij vraag 1)



Een factor die bepaalt of mensen een voorval zouden melden is de mate waarin men zelf last heeft van het probleem. Dat verklaart waarom een kapotte vuilcontainer bij de vorige vraag hoog 'scoort'. Daarnaast vindt men het gemak waarmee een melding kan worden gedaan een belangrijke factor die bepaalt of men meldt of niet.

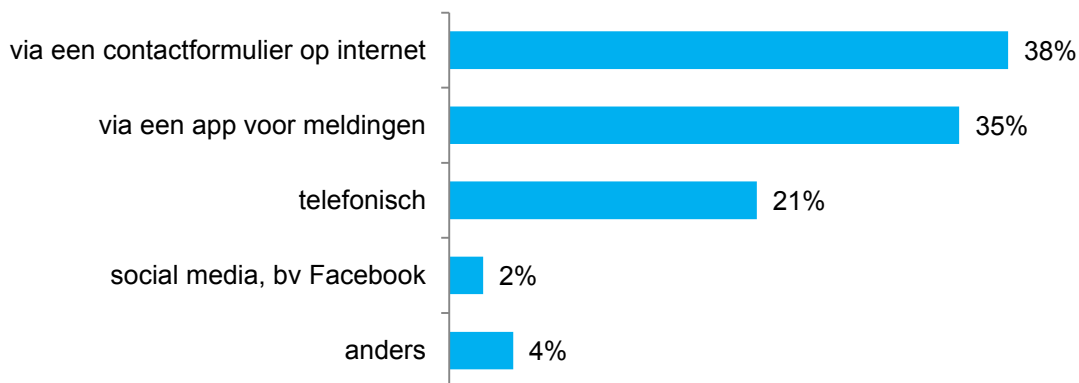
Figuur 4: Waar hangt het van af of u een melding doet? (Indien antwoord = 'ja' of 'weet ik niet' bij vraag 1)



Wensen over de meldprocedure

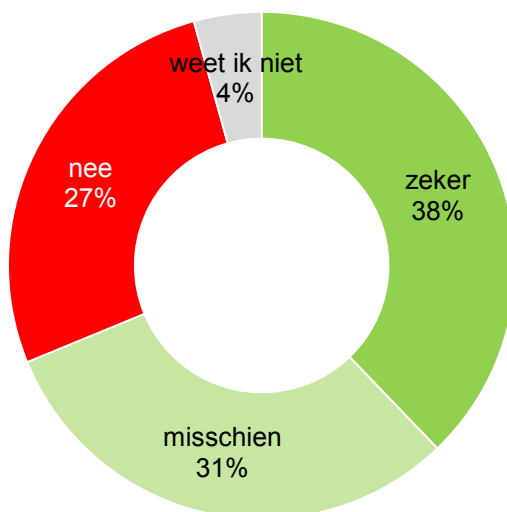
De gemeente kijkt zelf kritisch naar de manier waarop nu meldingen kunnen worden gedaan en worden afgehandeld, maar wil ook van inwoners weten welke ideeën zij daarbij hebben. Aan de panelleden is gevraagd hoe zij het liefst een melding zouden doen. De meest genoemde mogelijkheden zijn een contactformulier en een app voor meldingen.

Figuur 5: Hoe zou u het liefst een melding doen?



Er is specifiek doorgevraagd naar een app (Een specifieke app voor de gemeente Leiden bestaat nog niet). 38% van de panelleden zou hier zeker gebruik van maken en 31% misschien. Overigens geeft 27% aan geen gebruik te gaan maken van een app. Uit de reacties die mensen geven blijkt dat niet iedereen een smartphone heeft en dat sommige mensen sowieso geen apps gebruiken.

Figuur 6: Zou u gebruik maken van een app om een melding te doen?



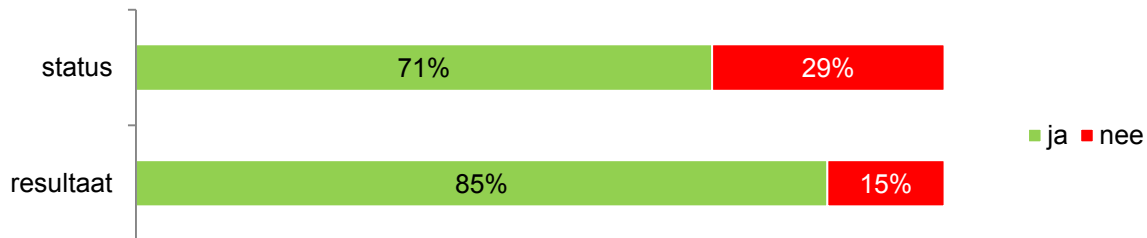
Via een open vraag zijn de verwachtingen van een dergelijke app gepeild. Een complete lijst van de antwoorden is op aanvraag beschikbaar, hier volstaan we met de meest genoemde zaken.

- het moet snel en eenvoudig te bedienen zijn
- er moet snel en doeltreffend op gereageerd worden door de gemeente
- het zou handig zijn als je (via GPS) direct de locatie kunt doorgeven
- ook zou het makkelijk zijn als je een foto van de situatie kunt uploaden.

Terugmelding

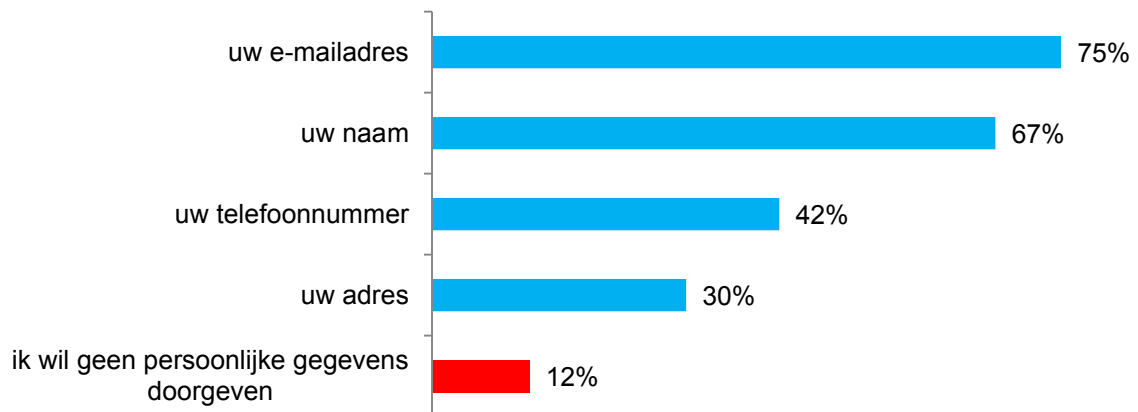
Een vraag die de gemeente zichzelf stelt is in hoeverre mensen prijs stellen op een reactie terug vanuit de gemeente. Of is men tevreden zolang het probleem maar wordt opgelost? Een ruime meerderheid van de panelleden wil op de hoogte worden gehouden van de status (71%) en het resultaat (85%) van de melding.

Figuur 7: Stel, u heeft een melding gedaan. Wilt u op de hoogte worden gehouden van...



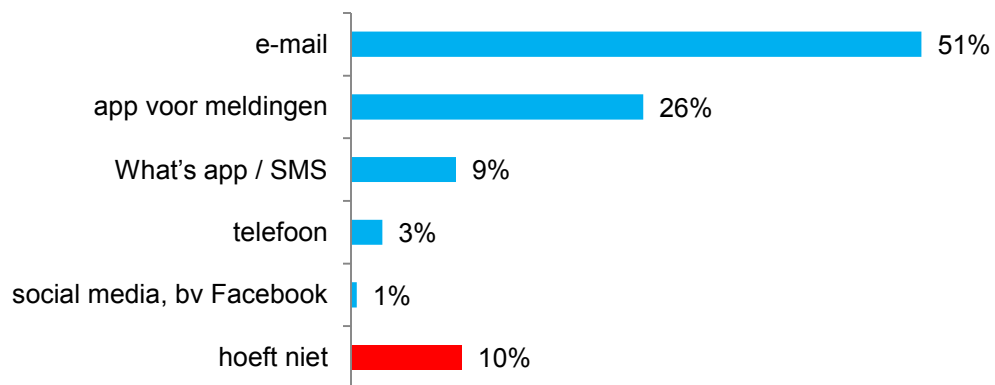
Om te kunnen terugmelden moet de gemeente bepaalde gegevens van de melder hebben. 12% van de panelleden willen liever anoniem melden. Het e-mailadres is het gegeven dat de meeste mensen wel willen doorgeven bij een melding, gevolgd door hun naam.

Figuur 8: Welke van de volgende gegevens zou u aan de gemeente door willen geven als u een melding doet over de openbare ruimte?



Vervolgens is gevraagd hoe mensen het liefst een reactie krijgen van de gemeente. Dan blijkt e-mail de meest genoemde manier te zijn. Dat correspondeert met het antwoord op vraag 8.

Figuur 9: Hoe zou u het liefst over de status en het resultaat worden geïnformeerd nadat u een melding heeft gedaan?



Tot slot

Aan het eind van de vragenlijst konden de panelleden nog overige opmerkingen kwijt over het onderwerp. Enkele opvallende of veel voorkomende uitspraken staan hieronder weergegeven.

“Het direct oppakken van een melding zal ervoor zorgen dat burgers blijven melden. Indien niet dan wordt er ben ik bang geen melding gemaakt de volgende keer.”

“De gemeente mag mijn gegevens weten. Echter volledig zorg dragen dat voor de buitenwereld de aangever anoniem is.”

“De plek waar je kan melden moet vooral makkelijk te vinden zijn via google of op de gemeentesite.”

“Een telefoontje zou genoeg moeten zijn voor de gemeente om iets aan een misstand te doen en daar hoeft dan geen 'terugkoppeling' op te volgen naar mijn idee. Dat er iets aan wordt gedaan zie ik dan vanzelf!”

“Een losse stoeptegel en een kapotte lantaarnpaal die ik ooit gemeld heb, werden heel snel gerepareerd. Super!”

“Ik hoop dat de gemeente zelf ook op blijft letten.”