Gemeente Helmond

Aan de leden van de gemeenteraad.

Raadsinformatiebrief 51

Helmond, 20 april 2020 Zaaknummer: 50220284

Onderwerp: Beantwoording Motie Helder Helmond Groenvoorziening en onkruidbestrijding

Geachte leden van de gemeenteraad,

Tijdens de begrotingsbehandeling op 5 november 2019 heeft uw raad de motie ‘groenvoorziening en onkruidbestrijding’ aangenomen. In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de manier waarop wij deze hebben uitgevoerd.

De motie verzoekt om:
1. Te komen tot efficiëntie in de ondersteuning, in de uitvoering om te kunnen controleren en de stad in te gaan.
2. De meldingen beter terug te koppelen naar onze inwoners, zodat deze zich gehoord voelen.
3. Het aankomend jaar in te zetten op zichtbare verbetering zodat we trots kunnen zijn op het “groen” van Ons Helmond.

Verbeteren proces meldingen Openbare Ruimte
Een losliggende stoeptegel, een kapotte lantaarnpaal, geluidsoverlast of ergernis over groenvoorziening en onkruid. Inwoners komen dit regelmatig tegen. Zij kunnen hiervan melding maken bij de gemeente. Een snelle en klantvriendelijke afhandeling van meldingen is belangrijk. Het systeem dat de gemeente hier nu voor gebruikt is verouderd. Volgens planning zou op 1 april 2020 een geheel vernieuwd meldingensysteem in gebruik genomen worden. Door het coronavirus hebben wij de implementatie helaas naar achteren moeten verschuiven. Op dit moment hechten we belang aan een continue dienstverlening. De implementatie is namelijk een omvangrijke operatie met een andere werkwijze en systeem waarbij veel mensen betrokken zijn. Het is nog niet te zeggen wanneer het systeem wel in gebruik genomen kan worden.

Modern, klantvriendelijk digitaal systeem
We gaan werken met het VIP-systeem, waarbij VIP staat voor vriendelijk, innovatief en persoonlijk. Met dit systeem kunnen we een digitale, snelle en gemakkelijke service bieden. De ca 9.000 meldingen die de gemeente jaarlijks binnenkrijgt komen nu nog via allerlei kanalen binnen. Daardoor is er geen centraal overzicht, hebben we nog veel te maken met handmatige registraties en worden inwoners niet altijd tijdig en op de juiste wijze geïnformeerd.

Het nieuwe systeem kent één klantgericht laagdrempelig meldpunt voor inwoners, bedrijven, bezoekers en collega’s. Er kunnen diverse typen meldingen gedaan worden:
- meldingen over openbare ruimte zoals losse stoeptegels, kapotte lantaarnpalen of overlast van eikenprocessierupsen;
- meldingen over sociale overlast zoals groepen hangjongeren en geluidoverlast;
- klachten, zowel uitingen van ontevredenheid als formele klachten.

De achterliggende processen zijn geoptimaliseerd en gedigitaliseerd. Het meldpunt is ondergebracht bij het Klanten Contact Centrum. Het systeem kent terugkoppelmoment(en) naar de melder en mogelijkheden om de gemeentelijke dienstverlening continu te monitoren en te verbeteren. Wij denken met dit systeem een grote stap te maken in de verbetering van de dienstverlening naar onze inwoners.

Inzet extra capaciteit
Naast het nieuwe meldingensysteem hebben wij ook extra cultuurtechnisch personeel beschikbaar. Daarmee kunnen we meer controles uitvoeren en beter sturen op de afgesproken beeldkwaliteit van het groen in Helmond.

Onkruid is niet te voorkomen
Het is helaas onmogelijk om te zorgen voor een openbare ruimte zonder onkruid. Chemische bestrijdingsmiddelen zijn sinds een aantal jaren verboden. Daardoor kunnen wij niet meer preventief bestrijden en dus voorkómen dat onkruidzaden ontkiemen. Er kan pas worden ingegrepen als er al onkruid staat. Een tweede gevolg van het verbod op chemische middelen is dat onze maatregelen (zoals wegbranden of overgieten met heet water) het onkruid niet doden, waardoor het makkelijk weer aangroeit. Dit heeft tot gevolg dat onkruid nu meer zichtbaar is dan in het verleden. Overigens is dit geen specifiek Helmonds probleem, maar zien we het in heel Nederland. Onze aannemers moeten zorgen dat in de woonwijken voldaan wordt aan de eisen van onderhoudsniveau B. Dat wil zeggen dat er in beperkte mate onkruid mag staan. Het overgrote deel van de tijd lukt het om aan die eisen te voldoen. Echter, in periodes van groeizaam weer is dat niet altijd mogelijk.

Hoogachtend
burgemeester en wethouders van Helmond

mevr. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel
de burgemeester

H.J. de Ruiter
de secretaris