



---

**Onderwerp:** Helmonds Groen Collectief  
**Datum:** 10 december 2022  
**Partij:** Helder Helmond  
**Volgnummer:** 60  
**Ingekomen brief griffie:** 13 december 2022  
**Antwoord college:** 15-2-2023

---

Geacht college,

Helder Helmond krijgt regelmatig de reactie uit de stad dat meldingen die ze bij de gemeente doen, vaak lang op zich laten wachten. Met de enorme investeringen welke de gemeente in groen doet en heeft gedaan is het belangrijk dat de inwoners van Helmond ook een positieve ervaring beleven omtrent groen. Daarom heeft Helder Helmond de volgende vragen:

- 1) Hoe worden de meldingen bij de gemeente doorgezet naar de uitvoerder?
- 2) De vele reacties vanuit inwoners maakt dat wij vermoeden dat er in de communicatie tussen de diverse schakels iets niet loopt. Kunt u dit vermoeden bevestigen en kunt u aangeven waar het nu soms vastloopt?
- 3) Veel mensen gebruiken de buiten-beter-app, maar krijgen dan de reactie dat er binnen onze gemeente een eigen app komt. Klopt dit? Wat zijn de afwegingen om een eigen app te realiseren?
- 4) Waarom duurt het al meer dan een jaar voordat deze app online komt?
- 5) Is de gemeente bekend met het Helmonds Groen Collectief (samenwerking tussen 3 aannemers)? En wat is de rol van de gemeente tot dit collectief?
- 6) Het HGC heeft uitgelegd dat ze ook graag uit de wijken rechtstreeks de meldingen kunnen/willen ontvangen en dan snel op reageren. Hoe denkt de gemeente hier over?

Helder Helmond wil graag een oplossing voor dit probleem, zodat de inwoners het gevoel krijgen dat hun probleem in de wijk snel wordt aangepakt, we hopen dat de gemeente hierin mee wil denken.

Fractie Helder Helmond  
Alexandra Koolen



## Antwoord van het college van burgemeester en wethouders:

Naar aanleiding van uw bovengenoemde brief, delen wij u het volgende mede:

### 1) Hoe worden de meldingen bij de gemeente doorgezet naar de uitvoerder?

*Veel meldingen komen digitaal binnen. Bijvoorbeeld via het webformulier op onze website of via de BuitenBeter-app. Zo'n 80% van deze meldingen wordt meteen toegekend aan de juiste behandelaar.*

*Meldingen worden of direct doorgezet aan de aannemer of op een later moment gepland, om bijvoorbeeld een combinatie te maken met andere geplande werkzaamheden. Melders worden in kennis gesteld indien meldingen niet worden uitgevoerd.*

### 2) De vele reacties vanuit inwoners maakt dat wij vermoeden dat er in de communicatie tussen de diverse schakels iets niet loopt. Kunt u dit vermoeden bevestigen en kunt u aangeven waar het nu soms vastloopt?

*In iedere stap van het proces in de afhandeling van meldingen kan er uiteraard iets mis gaan. Dat kan ook zijn in de communicatie. Er komen gemiddeld zo'n 1000 meldingen per maand binnen bij de afdeling IBOR. Het merendeel wordt adequaat beantwoord en indien nodig snel opgelost. Het komt regelmatig voor dat een melding wel beantwoord wordt, maar een aanpassing niet direct buiten uitgevoerd kan worden. Dat kan, als de communicatie daarover niet duidelijk genoeg is, overkomen als miscommunicatie tussen aannemer en toezichthouder.*

### 3) Veel mensen gebruiken de buiten-beter-app, maar krijgen dan de reactie dat er binnen onze gemeente een eigen app komt. Klopt dit? Wat zijn de afwegingen om een eigen app te realiseren?

*Nee. We gaan niet werken met een eigen app. We gebruiken de BuitenBeter-app. Er is twee jaar geleden besloten om geen gebruik te gaan maken van de MijnGemeente app naast de BuitenBeter-app. Bewoners kunnen digitaal terecht bij het webformulier op onze website of bij de BuitenBeter-app.*

### 4) Waarom duurt het al meer dan een jaar voordat deze app online komt?

*zie antwoord bij vraag 3.*

### 5) Is de gemeente bekend met het Helmonds Groen Collectief (samenwerking tussen 3 aannemers)? En wat is de rol van de gemeente tot dit collectief?

*De gemeente is opdrachtgever aan o.a. het HGC.*

### 6) Het HGC heeft uitgelegd dat ze ook graag uit de wijken rechtstreeks de meldingen kunnen/willen ontvangen en dan snel op reageren. Hoe denkt de gemeente hier over?

*Dat is ons bekend, maar we zijn niet voornemens om HGC direct zelf op de meldingen te laten reageren. Meldingen zijn vaak complex en moeten regelmatig worden opgesplitst in meerdere meldingen aan verschillende personen. Daarnaast is uitleg over het gemeentelijk beleid ook nog al eens nodig. Voor meldingen richting bijvoorbeeld Blink en Zungo (ongediertebestrijding) is dit wel mogelijk, omdat dat minder complexe acties zijn, waar ook andere contracten zijn afgesloten.*



*Burgemeester en wethouders van Helmond*

*Mevr. P.J.M.G. Blanksma-Van den Heuvel  
burgemeester*

*H.J. de Ruiter  
secretaris*