

Raadvraag (art. 37)		Gesteld door:	
		Roosendaalse Lijst	
Datum		5 juni 2025	
Onderwerp		118-2025 Raadvragen Roosendaalse Lijst - Melden helpt Handhaving één nummer	
Portefeuillehouder		College B&W	

De fractie heeft de volgende vragen:

Geachte voorzitter,

Dinsdag 4 juni was er een bijeenkomst in Nispen georganiseerd door de gemeente in samenwerking met de wijkagent - Handhaving - Buurtpreventie.

Tijdens deze avond was het thema 'Melden helpt'. Hier kwam o.a. ter sprake, dat het voor alle instanties van groot belang is dat bewoners zaken signaleren en dit melden. Hierdoor kunnen zij gericht acties hierop uitzetten. Doordat dit niet of te weinig gebeurt blijven zaken voor hen onopgemerkt en blijft e.e.a. buiten beeld.

De inwoners van Nispen gaven aan dat ze 24 uur per dag de 112 meldingen en ook 0900-8844 kunnen gebruiken voor politie zaken. Het komt voor dat via deze nummers ook situaties gemeld worden voor Handhaving. Doordat deze landelijk opererende callcenters niet de lokale situatie (her)kennen komen deze meldingen vaak niet op de juiste plaatsen terecht. De thema avond over 'Melden Helpt' was ook de aanleiding om hier vanuit de gemeente Roosendaal aandacht voor te vragen.

Voor meldingen voor zaken m.b.t. handhaving in de gemeente Roosendaal kan men alleen terecht tussen 08.00 en 17.00 uur. Hiernaast is er nog een Whatsapp nummer wat bereikbaar is tussen 08.30 en 17.00 uur. Als men buiten deze uren contact wil leggen dan is er weer een ander telefoonnummer. De capaciteit is dus beschikbaar, alleen de bereikbaarheid van Handhaving en hierdoor de handelingssnelheid wordt hierin beperkt.

De BuitenBeter App kan ook (24 uur) ingezet worden voor zaken die betrekking hebben op Handhaving. Deze meldingen komen echter niet direct door bij hen. Met name als een melding gedaan wordt vlak voor of in het weekend. Deze meldingen komen eerst bij Openbare Werken terecht en daarna worden deze pas doorgezet naar Handhaving. Een vertraging van dagen is dan aan de orde. De situatie is dan vaak al weer compleet anders.

Inwoners willen best melding maken, maar juist op die momenten dat er iets gebeurt. Dit is regelmatig buiten de kantooruren of in het weekend. Door meldingen direct door te kunnen zetten naar Handhaving kan men ook direct zaken beter uitvragen en worden de meldingen (inhoudelijk) beter. Hierdoor is er meer info beschikbaar en kan Handhaving, maar ook Politie hierop gerichtere actie(s) uitzetten.

De Roosendaalse Lijst heeft hierover de volgende vragen:

1. Is het mogelijk om 1 telefoonnummer toe te wijzen waar burgers 24 uur terecht kunnen voor het maken van een melding bij Handhaving?
2. Zou dit nummer zowel beschikbaar gemaakt kunnen worden voor een telefonische melding als voor een whatsapp melding?
3. Als er meldingen voor Handhaving binnen komen via de BuitenBeter App, is het dan technisch te realiseren dat deze direct doorgezet worden aan Handhaving?

Namens de fractie(s) van Roosendaalse Lijst ,
Marco Schillemans

Wij beantwoorden de vraag als volgt:

1. Is het mogelijk om 1 telefoonnummer toe te wijzen waar burgers 24 uur terecht kunnen voor het maken van een melding bij Handhaving?

Tijdens kantoortijden (maandag t/m vrijdag tot 17:00 uur) worden alle binnenkomende telefoontjes voor de gemeente behandeld door het interen klantcontactcentrum (KCC) via 0165-579111. Buiten kantoortijden neemt een externe telefooncentrale (KCC plus) het over, uitsluitend voor calamiteiten. Deze is bereikbaar via 0165-579555.

KCC plus beschikt onder andere over het piketnummer van de Ambtenaar van Dienst en heeft een direct telefoonnummer van de dienstdoende Boa's van Groep Handhaving.

Hiermee kunnen urgente meldingen die Handhaving betreffen, snel worden doorgezet naar de Boa's, mits zij op dat moment in dienst zijn en niet met andere werkzaamheden bezig zijn.

2. Zou dit nummer zowel beschikbaar gemaakt kunnen worden voor een telefonische melding als voor een whatsapp melding?

Helaas is dit technisch niet mogelijk. Het telefoonnummer buiten kantoortijden is uitsluitend bedoeld voor telefonische meldingen. Voor meldingen buiten het telefoonkanaal kunnen burgers wel gebruikmaken van alternatieven, zoals de BuitenBeter-app of het webformulier op de website van de gemeente. Deze kanalen zijn 24 uur per dag beschikbaar voor het melden van overlast, schade of andere zaken in de openbare ruimte.

3. Als er meldingen voor Handhaving binnen komen via de BuitenBeter App, is het dan technisch te realiseren dat deze direct doorgezet worden aan Handhaving?

Op dit moment is dat technisch helaas (nog) niet mogelijk. We hebben deze vraag voorgelegd aan onze functioneel beheerder van het Zaaksysteem waar deze meldingen binnenkomen. Zij geven aan dat het automatiseren van deze koppeling momenteel niet haalbaar is, met name omdat de meldingen via BuitenBeter geen vaste categorieën bevatten die direct aan Handhaving kunnen worden gekoppeld en de aard van de meldingen zeer divers is, waardoor het lastig is om vooraf te bepalen welke meldingen daadwerkelijk voor Handhaving bestemd zijn. Het is ook niet mogelijk om de vaak honderden meldingen die binnenkomen in een weekend, gedurende de dag allemaal door Handhaving te laten beoordelen, hier is simpelweg niet de capaciteit voor en zij zijn niet altijd in dienst.

Daarom worden meldingen die via de BuitenBeter-app binnenkomen eerst handmatig beoordeeld. Vervolgens worden ze, afhankelijk van de inhoud, doorgestuurd naar de juiste afdeling of groep binnen de organisatie. Wel zullen we actief onderzoeken op welke manier we relevante meldingen eventueel sneller, slimmer en gericht bij Handhaving onder de aandacht kunnen brengen.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

drs. H.W.J. Klaucke

De burgemeester,

M. Buijs