

Signalen uit de Wijk



Lombardijen



Gemeente
Rotterdam



Introductie

Elke dag vertellen bewoners van Rotterdam wat zij vinden van wat er in hun wijk gebeurt. Via **complimenten** vertellen bewoners waar zij tevreden over zijn. Ook vertellen zij wat er beter kan. Deze feedback noemen we **klantsignalen**. Deze complimenten en signalen kunnen wij per wijk onderzoeken. Ook leveren sommige bewoners eigen ideeën aan om hun wijk te verbeteren (**verbeterinitiatieven**). De paragrafen hieronder bevatten de belangrijkste signalen van bewoners uit Lombardijen over de onderwerpen die aan bod komen in het wijkprofiel, verdeeld over maximaal 3 hoofdthema's. Het gaat hier om echte feedback, zo ingeleverd door bewoners of opgeschreven door medewerkers van 14.010. Vorig jaar hebben de **14.308 bewoners** van Lombardijen samen **2.773 signalen** afgegeven aan de Gemeente Rotterdam.

Het thema 'informatievoorziening' is het grootst, qua aantal signalen. Hier zitten allerhande vragen tussen om contact op te nemen met bewoners om uiteenlopende redenen. Ook vinden we hier signalen over bijvoorbeeld onduidelijke communicatie en verstreken wachttermijnen. Waar het een signaal betreft over communicatie met de gemeente, komt deze meestal ook terug onder een ander inhoudelijk thema. In deze analyse focussen we ons daarom op deze andere onderwerpen waar inwoners de meeste signalen over afgeven.

1. Opruimen, afval en onderhoud

310 signalen gaan over opruimen, afval en onderhoud. Dit is afgerond **11%** van het totale aantal signalen uit de wijk in 2021. Veel signalen gaan over overlast door vuil en/of ongedierte en onderhoud van de omgeving. Dit komt overeen met het wijkprofiel. De inwoners van Lombardijen ervaren overlast van rommel op straat, vuil naast containers en vernieling van bus/tramhokjes en straatmeubilair. Daarnaast scoort de wijk laag op groenvoorziening.

1.1 Onderhoud omgeving

108 signalen hebben te maken met onderhoud van de omgeving. Zo komen er klachten binnen van bewoners die meerdere keren een probleem gemeld hebben, maar niet geholpen worden. Ook zijn er verzoeken om bomen/struiken (beter) te onderhouden.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **gemeente pakt meldingen niet op/neemt geen contact op**.

"Meneer wil een klacht indienen dat er wekelijks veel zwerfvuil in de straat ligt. Naar zijn idee wordt het niet opgeruimd, ondanks dat hij er meldingen van maakt. [...] Hij zou graag zien dat hier iets aan gedaan wordt. Hij is hier al # jaar mee bezig en krijgt de indruk dat er niets mee gedaan wordt."

"Burger is sinds juli al bezig om een boom gesnoeid te krijgen, maar momenteel is deze melding met nr. #####-##### nog altijd in behandeling. [XXX] omschrijft dat zij zich niet meer veilig voelt in de eigen woning gezien de grootte van de takken, die bij storm tegen de ramen aankomen. Mevrouw heeft hier al vaker over gebeld, maar wordt niet terug gebeld door betreffende afdeling. Het is niet alleen de eigen veiligheid, maar ook bijvoorbeeld voor voetgangers zodra de takken naar beneden komen. De boom waar het omgaat staat op de binnenplaats en groeit richting de appartementen. Hij is letterlijk al boven het complex uitgegroeid."

"Dhr heeft een melding op [XXX] gediend betreft het snoeien van een boomtak, maar tot heden heeft meneer niks mogen vernemen. Hij wil weten hoelang het nog zal duren."



Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **schoonmaakpakketten/afvalknijpers aanvragen**.

"Mevrouw wil een schoonmaakpakket aanvragen voor haarzelf en haar # kinderen. Het verzoek is daarom of zij # afvalknijpers kunnen krijgen."

"Mevrouw heeft eerder een verzoek ingediend voor levering van afvalringen en knijpers; dit is toen niet afgerond, [XXX] heeft nu een nieuwe datum: gepland actie voor schoonmaak zwerfafval in de wijk (##pp.)"

"Graag ## schoonmaakpakketten voor deze school. Zijn bezig met een schoonmaak project gaan heel de buurt schoonmaken."

Er zijn ook twee **complimenten** binnengekomen binnen dit onderwerp:

"Vandaag melding gemaakt van gevaarlijke situatie aangaande trottoir [XXX]. ### [XXX] uur verholpen. Twee man met busje erg vriendelijk en begripvol [XXX]."

"Vanmiddag via de [XXX] app melding gemaakt van gedumpt grofvuil wat zojuist al is opgeruimd. Dank daarvoor! [XXX] wilde hier eerst de persoon in kwestie voor benaderen (als ik die nog zou zien) maar op z'n [XXX] werkt toch het beste: [XXX] woorden maar daden. Thanks!!"

1.2 Overlast door vuil/ongedierte

91 signalen gaan over overlast door vuil/ongedierte. Zo zijn er signalen van ongedierte in en om het huis van bewoners. Ook zijn er meerdere (gerelateerde) meldingen over containers: ze zitten vaak vol en/of er zijn er te weinig, waardoor afval vaak naast de containers wordt geplaatst.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **ongedierte in en rond het huis**.

"Burger is het er niet mee eens dat omwonenden allemaal apart een afspraak moeten maken om een rattenbox in de tuin te laten plaatsen door de gemeente Rotterdam. Afgelopen vrijdag heeft zij een rattenbox ontvangen en dit werkt goed. Zij zou het fijn vinden als zij de rattenboxen voor de oneven huisnummers ### t/m ### zou kunnen ontvangen, omdat deze burgers allemaal fulltime werken en dus niet kunnen bellen voor een afspraak. Een rattenbox in de omgeving heeft weinig zin, want dan gaan die ratten naar een andere tuin. Daarom is het voor de rattenbestrijding in de omgeving noodzakelijk dat iedereen een rattenbox in de tuin krijgt."

"Mevrouw heeft last van ratten in de tuin. Zij had hier rond [XXX] een melding van gemaakt, uiteindelijk werd dit een terugbelnotitie. Hierop werd zij teruggebeld, ervaarde dit als geen fijn gesprek. Zij heeft daarna niet meer teruggebeld. Nu vond zij weer # ratten in de tuin, dus zou toch graag een afspraak willen inplannen."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **afval naast de containers**.

"Bij meneer zijn adres zit een ondergrondse container. Daaromheen is het trottoir. Hier staan regelmatig voertuigen geparkeerd waardoor de [XXX] de container niet kan legen"



omdat ze op de plaat staan. Vervolgens wordt er afval om de container heen gezet omdat hij vol is. Meneer krijgt hierdoor last van stankoverlast en het trekt ongedierte aan. Is het evt mogelijk om ervoor te zorgen dat daar geen auto's meer kunnen parkeren? [XXX] dmv een bord, paaltjes neerzetten of de stoep verhogen. Het is voor meneer een enorme ergeris op deze manier."

"Mevrouw geeft aan hier al ## jaar te wonen en dat er sinds een paar jaar de huiscontainers zijn weggehaald en er # ondergrondse container voor terug in de plek is gekomen. Mevrouw ziet dat de straat hierdoor hard achteruit is gegaan en ervaart heel veel overlast omdat de ondergrondse restafval container dagelijks vol zit en mensen hierdoor het vuil ernaast zitten. Zij kan niet eens in de tuin zitten omdat er zoveel ongedierte is zoals vliegen en ratten. Verzoek van mevrouw om hier a.u.b zo snel mogelijk iets aan te doen. Dit gaat ook om de gezondheid."

"mevrouw geeft aan dat er bijna dagelijks vuilniszakken naast de container worden geplaatst nr ## en wilt graag dat de handhaving hier ook naar kijken zodat het niet blijft gebeuren. meeuwen die trekken de zakken dan ook steeds open waardoor er zwerfafval ontstaat."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **afvalbakken niet/niet vaak genoeg geleegd**.

"Afgelopen donderdag [XXX] zou de restafval klike van meneer geleegd worden maar dit is niet gebeurd. Waarschijnlijk omdat ze de weg aan het asfalteren waren. De klike's van de gehele straat zijn niet geleegd. Hij heeft hier toen een melding van gemaakt. Vervolgens heeft hij na afgehandeld melding weer melding gedaan. Tot op heden zijn de klike's nog steeds niet geleegd terwijl de # werkdagen inmiddels om zijn. Hij wil hierover gebeld worden want hij wil hier de reden van weten."

"Vorige donderdag is zijn de huiscontainers niet opgehaald in het achterste gedeelte van de straat. Er is hier vorige week al eerder over gebeld, maar de bakken zijn nog steeds niet geleegd."

"Op het parkeerterrein bij de [XXX] staat een container wat te weinig geleegd wordt. Graag vaker legen"

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **te weinig containers**.

"Mevrouw belt mbt tot de ondergrondse container aan de [XXX]. Door deze werkzaamheden is deze container weggehaald. Ook de vervangende container die geplaatst is echter weggehaald. Hierdoor moeten mensen ver lopen om hun vuil kwijt te kunnen. Aangezien veel van de buurt bewoners al van oudere leeftijd zijn is dit voor hun niet goed te doen. Mevrouw verzoekt dan ook of het mogelijk is toch weer een vervangende container dichterbij te plaatsen. Mevrouw geeft als optie aan om de container te plaatsen aan de [XXX] op de hoek met de [XXX] te plaatsen, hier zou ruimschoots voldoende ruimte moeten zijn."

"Meneer geeft aan dat het vaker voor komt dat er vuilnis naast de vuilcontainer staat. er staat nu ook momenteel maar # container in de straat dat is niet genoeg voor de burgers er worden ook nieuwe woningen gebouwd. kan er nog en container bijgeplaatst worden?. staat het misschien al in de planning dat er en container bij komt van wegge de nieuwe woning??"



"Burger stelt dat er # ondergrondse container voor [XXX] in de wijk staat, deze is dagelijks vol en hierdoor wordt er veel afval naast de container gegooid. Wilt navragen of het mogelijk is dat er nog een ondergrondse [XXX] container kan worden geplaatst."

Er zijn ook twee **complimenten** binnengekomen over dit onderwerp:

"[XXX] heer / mevrouw, [XXX] u alstublieft de complimenten willen overbrengen via de manager van ##### aan de medewerker klantenservice mevrouw [...]. Ik ben zeer vriendelijk en servicegericht te woord gestaan. Tevens werd ik goed geïnformeerd door [XXX] over de afspraak m.b.t het ophalen van grofvuil. Hartelijke groet [XXX]"

"Roteb [XXX] is vandaag de kampioen. Met hoge snelheid, zwierig en met veel gevoel wordt de afvalcontainer geleegd. Compliment hoor."

2. Financiële ondersteuning & Begeleiding bij en naar werk

230 signalen gaan over financiële ondersteuning, afgerond **8%** van het totale aantal berichten. Daarnaast zijn er **205** signalen over het onderwerp begeleiding bij en naar werk (afgerond **7%** van het totaal). De meeste signalen bij beide onderwerpen hebben te maken met uitkeringen en andere financiële regelingen, dus in deze analyse nemen we beide onderwerpen samen.

2.1 Begeleiding bij en naar werk

205 signalen gaan over begeleiding bij en naar werk. Gedeeltelijk zijn dit bewoners die wijzigingen in hun situatie doorgeven, of bijvoorbeeld data voor hun vakantie. Daarnaast zijn er signalen over onduidelijkheden bij betalingen en aanvragen van bewoners, bewoners die betalingen niet ontvangen hebben en bewoners die lang moeten wachten op antwoord van de gemeente.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **onduidelijkheden bij betalingen en aanvragen**.

"Collega [XXX] kun jij wz bellen i.v.m. terugbet. die niet duidelijk zijn."

"wz belt en snapt niet waarom de uitkering volledig aan haar is uitbetaald gezien de wijzigingen. Wz weet nu niet hoe ze dit moet doen met dit geld, gezien zij al uit elkaar zijn. Wenst hierover teruggebeld te worden."

"Klacht afdeling werk en inkomen. individuele inkomenstoeslag. Mevr. moest iedere keer bewijsstukken inleveren, ondanks alle gegevens toch afgewezen. Mevr. had gebeld en collega's snapte niet hoezo de aanvraag was afgekeurd omdat alles correct was ingediend. Nu heeft ze weer alles opnieuw ingediend maar kan de aanvraag niet verder uitvoeren omdat collega aangeeft dat de aanvraag in ##### had moeten aangevraagd worden, terwijl er een afspraak stond om hem later aan te vragen."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **geen betaling ontvangen**.

"Collega, wz heeft geen bet. Oktober ontvangen. Kan hiernaar gekeken worden en evt. mocht er geen recht zijn dochter laten weten."



"Dochter wz belt en informeert naar uitbetaling, deze heeft niet plaatsgevonden. In [XXX] geen [XXX] of [XXX] met reden zichtbaar. Dochter wenst hierover teruggebeld te worden."

"[XXX]: wilde weten of bedrag al is overgemaakt/ besluit verzonden. Dit was haar beloofd. Zegt dat medewerker klachten had gezegd dat het vandaag overgemaakt zou zijn. Zie nog geen betaling/ geen besluit. Graag wz met spoed terugbellen. Gaat anders weer een klacht indienen. [XXX]"

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **wachten op antwoord van de gemeente**.

"[XXX] is van begeleider heeft meneer aangemeld bij de kredietbank [XXX] maar nog niets vernomen zou graag de status willen weten"

"[XXX]/ kennis wz belt inzake participatieverklaring. Wz en kennis zou bericht worden na het uitzoeken maar hebben nog niets vernomen van weco."

"[XXX] voor status [XXX] (dwangsom #-#-## t/m #-#-##) dat het langer duurt dan # weken i.v.m. brief #-#-## [XXX] geeft aan dat ze per e-mail heeft gereageerd maar kan niets terugvinden in [XXX] of werkopdracht."

2.2 Betalingsregelingen

95 signalen gaan over betalingsregelingen, om bijvoorbeeld een boete of een vordering in termijnen te kunnen betalen. Veelal zijn dit bewoners die telefonisch een betalingsregeling willen aanvragen. Dit kunnen bewoners zelf met een DigiD-account, maar sommigen hebben daar moeite mee of kunnen dit niet. Er zijn ook signalen van bewoners die lang moeten wachten op een antwoord van de gemeente. Meestal gaat dit om bewoners die geen bevestiging ontvangen van een betalingsregeling.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **telefonisch een betalingsregeling aanvragen**.

"Meneer wil een betalingsregeling treffen. Hij kan niet op internet. Ze willen beslag leggen. Meneer moet voor [XXX] het bedrag betalen. Gaat om de afvalstoffenvordering van #### en ####."

"[XXX] wil graag het aanvraagformulier betalingsregeling per post thuisgestuurd krijgen. Hij heeft niet de mogelijkheid het zelf uit te printen."

"Meneer wil graag een betalingsregeling voor vordering: #####. Het lukt hem niet zelf."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **wachten op antwoord van de gemeente**.

"Mevrouw heeft op [XXX] een ingediend voor een betalingsregeling. Echter heeft ze nog geen bevestigingsbrief ontvangen. Graag uitzoeken en contact opnemen."

"Meneer geeft aan dat hij vorige week telefonisch een betalingsregeling heeft aangevraagd. Tot op heden heeft hij nog niets gehoord. Ik zie ook niets staan in de contacthistorie. Mogelijk is dit fout gegaan. Meneer is niet in de gelegenheid om dit zelf te kunnen aanvragen."



"men heeft vorige maand een betalingsregeling aangevraagd, heeft hier nog niks van gehoord, maar krijgt wel brieven dat hij het volledige bedrag in # keer moet betalen."

2.3 Financiële regelingen

75 signalen gaan over financiële regelingen. Hieronder vallen bijvoorbeeld signalen van bewoners die lang moeten wachten op een besluit van de gemeente. Er zijn ook veel telefoongesprekken over specifieke problemen die mensen ervaren met hun uitkeringsaanvraag. Daarnaast vragen bewoners hoe een proces werkt/wat ze precies moeten doen op een bepaald moment.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **langzame besluiten door de gemeente**.

"[XXX] is van begeleider heeft meneer aangemeld bij de kredietbank [XXX] maar nog niets vernomen zou graag de status willen weten"

"Aan: behandelaar aanvraag [XXX] collega's wz heeft een aanvraag [XXX] openstaan en ze wacht al sinds #-#### op een besluit. WOP is niet op naam gezet en wz heeft hoge nood en wacht op het wettelijk voorschot. Kan iemand haar bellen hierover? [XXX] is van moeder omdat wz zelf aan het werken is."

"Ik vind het slordig dat het sinds april al bekend is dat er een fout gemaakt is door de gemeente Rotterdam, waarbij het [XXX] de eigen bijdrage terugstort terwijl het wel betaald moet worden. Inmiddels is het juni en is er nog niet bekend welk bedrag er straks in een keer overgemaakt moet worden. Op [XXX] heb ik een brief ontvangen waarin wordt medege-deeld dat ik binnenkort een brief ga ontvangen met de juiste beschikking. Begin juli ga ik pas de aangepaste factuur ontvangen. Ik heb sinds kort een bijstandsuitkering, ik zit door omstandigheden in een verhuizing en heb # kinderen: voor mij is het onmogelijk om geld apart te houden. De fout is door de gemeente gemaakt, ik vind dat de consequenties ook voor de gemeente zijn."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **problemen bij uitkeringsaanvragen**.

"Mvr. [XXX] is begeleidster en [XXX] heeft aan de telefoon toestemming gegeven dat zij voor hem mag bellen en was bij het gesprek aanwezig. Het gaat om een toekenningsbrief over [XXX] meneer heeft het aangevraagd over juli, augustus en september. In de brief staat dat aug en sept is toegekend, waarom de maand juli niet? [XXX] beschreven op de website (lees hieronder, staat dat juli ook kan aangevraagd worden op #-#). En mevrouw wil weten wanneer de uitkering wordt overgemaakt?"

"De zoon (de beoogde zorgverlener) van [XXX] had gebeld. [XXX] had een aanvraag ingediend voor een pgb. De gemeente is daarmee akkoord gegaan en zei dat het dossier in orde was en heeft vervolgens de papieren naar de [XXX] gestuurd. Vandaag kreeg [XXX] van de [XXX] te horen dat de gemeente de aanvraag afgekeurd heeft."

"Mevrouw heeft via een brief een afwijzing gekregen voor de aanvraag van het [XXX] voor haar zoon van # jaar. Zij belt, omdat de berekening op de verkeerde gronden berekend is. haar persoonlijke situatie is veranderd. Het is berekend op haar [XXX] in september en oktober wat ##% zou zijn, maar ondertussen zit mevrouw in de [XXX] en ontvangt u minder inkomen. Graag contact hierover."



Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **onduidelijkheden in het proces**.

"Mevrouw is slachtoffer toeslagenaffaire. Heeft een brief gekregen omtrent kwijtschelding schulden, echter is er in [XXX] niet te achterhalen wat er nog teruggestort moet worden enz. Graag contact om e.e.a. duidelijk te krijgen?"

"Uitkering is opgeschort, bewindvoerder belt en geeft aan dat brief [XXX] niet kan worden opgestuurd, omdat er nog geen studiefinanciering is aangevraagd, wat moet zij nu doen?"

"De dochter van [XXX] [...] heeft gebeld omdat ze voor een budgetcoach de uitkeringsspecificaties (over de maanden juni, juli en augustus) haar moeder nodig heeft. Haar moeder weet zelf ook niet hoe ze deze op kan vragen."

3. Veiligheid en omgeving

192 signalen gaan over veiligheid en omgeving (afgerond **7%** van het totale aantal signalen). De signalen gaan voornamelijk over overlast door personen. Uit het wijkprofiel komt vooral naar voren dat de inwoners van Lombardijen vooral overlast en geweld(sdelicten) ervaren. Het gaat in de meeste gevallen om overlast door jongeren en drugs.

3.1 Overlast door personen

112 signalen hebben te maken met overlast door personen. Veel van deze signalen gaan over geluidsoverlast. Ook zijn er meldingen van overlast door bijvoorbeeld drank- en drugsgebruik en hangjongeren. In veel meldingen komen meerdere soorten overlast samen, bijvoorbeeld wanneer hangjongeren drugs gebruiken en voor geluidsoverlast zorgen.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **geluidsoverlast**.

"Goede middag [XXX] heb elke dag overlast van te harde [XXX] onder mij bas is zo heftig dat ik mijn [XXX] harder moet zetten om het te verstaan [XXX] heb al meerdere keer gevraagd om de [XXX] eruit te halen maar ze luisteren niet [XXX] zijn verschillende mensen die daar wonen zou ik willen dat jullie wat kunnen betekenen."

"Meneer heeft last van zijn burens. Ze draaien harde muziek afwisselend op verschillende tijden. Meneer kan hierdoor niet slapen en overdag is dat ook vervelend, omdat hij zijn rust niet krijgt. Meneer is al aantal keren langs geweest bij de burens of ze de muziek zachter zouden kunnen draaien. Dat doen ze dan wel weer, maar het herhaalt zich de volgende dagen weer."

"Beste [XXX] woon op de [XXX] en ik ervaar structureel geluidsoverlast door de bovenburens die wonen op [XXX]. Muziek staat heel hard aan, soms tot diep in de nacht. Ik heb op [XXX] en ##/[XXX] gebeld naar de politie hierover, maar dat heeft niet geholpen. Op deze dagen stond het muziek zodanig hard aan dat ik niet kon slapen en last krijg van migraine. Ik heb de burens meerdere keren persoonlijk aangesproken om rekening te houden met het volume, maar dat doen ze vooralsnog niet. Kan de gemeente aub helpen om dit probleem op te lossen? Vriendelijke groeten, [XXX]"

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **overlast door drank- en drugsgebruik**.



"Het gaat om de drugshandel binnen overige afgehuurde garageboxen in het [XXX] park [XXX]. De georganiseerde criminaliteit die snel tot een eind moet komen. Degene die deze melding heeft gedaan wilt zelf liever anoniem maar wel duidelijk aangeven dat het er erg extreem aan toe gaat en deze persoon soms vreest voor zijn eigen veiligheid. Het garage park doet er zelf ook niets aan geeft deze persoon. Dus a.u.b. laat er wat aan gedaan worden."

"Alcohol en drugsgebruik op plaatsen waar er verbod op drank is. Een tijdje terug is dit ook al gemeld maar de personen blijven terugkomen. Ze veroorzaken overlast ook door wildplassen en bedelen. [...] Op deze overlast moet nu echt gehandhaafd worden !!! bord met de verboden plaatsen zou al een begin zijn, een camera plaatsen en vaker door handhaving op deze plek laten controleren. De hangplek is buiten de "loop" dus deze personen wanen zich onbespied. Het geeft een onveilig gevoel en het woonplezier is er ook niet meer."

"Meneer ervaart veel overlast van hangjongeren en hun gedrag. Ze dealen en gooien veel drugsafval en andere afval neer. Meneer heeft al contact gehad met de handhaving en politie en [XXX] en de gebiedscommissie [XXX], en spreekt de jongeren er ook op aan maar meneer vindt dat er niets veranderd en zou graag zien dat er in de middag en avond naar wordt gekeken. Er zouden camera's geplaatst worden en afvalbakken geplaatst en meneer voelt zich niet serieus genomen, heeft er veel last van."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **overlast door hangjongeren**.

"Voor ons bedrijfspannend hebben we last van hangjongeren. Drankgebruik, drugsgebruik. Kapot gegooide flessen, asociaal gedrag. Jaar hebben we heel veel last van deze groep gehad. Het is een tijdje goed gegaan maar het probleem keert nu weer terug."

"Meneer geeft aan dat er achter de apotheek veel overlast is van hangjongeren die bijvoorbeeld lachgas gebruiken. Meneer vermoedt dat er daklozen mensen verblijven. Ook ervaart meneer veel overlast van het afval wat wordt achtergelaten door de betreffende mensen. Meneer wil graag zien dat er meer gehandhaafd gaat worden en dat er een camera wordt geplaatst. Meneer ervaart het achter de apotheek als een onveilige situatie."

"Parkeerplaats binnenplaats [XXX] de [XXX]: driftende auto's met tuigjes die vol gas over de parkeerplaats scheuren en donuts draaien, hangjongeren op de parkeerplaats, vaak klanten van de nachtwinkel"

3.2 Verkeersveiligheid

21 signalen gaan over verkeersveiligheid. De signalen gaan over te hard rijden, onveilige situaties door geparkeerde auto's en zwaar verkeer dat schade toebrengt aan de omgeving.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **te hard rijden**.

"Betreft gevaarlijke situatie op de [XXX] omdat de [XXX] is afgesloten. Deze straat is nu afgesloten ivm herbestrating. De fietsers worden omgeleid naar de [XXX] d.m.v een bord. Echter, automobilisten volgen deze omleiding die voor de fietsers bedoeld zijn. Met als gevolg dat er auto's in de tegengestelde richting de [XXX] inrijden. Hierdoor ontstaan zeer gevaarlijke situaties. Burger heeft opgemerkt dat de automobilisten ook met hele hoge snelheid (##kmzone) deze straat alsnog passeren."



"Op het kruispunt tussen de [XXX] en de [XXX] gebeuren dagelijks levensgevaarlijke situaties. Om naar de scholen te kunnen gaan moet je dit kruispunt passeren. Ik voel mij hier niet veilig, en mijn kind kan hier niet alleen oversteken. [...]. Vorige week wilde ik mijn andere zoontje ophalen bij de opvang. En werden door een mvr uitgescholden omdat ik te langzaam overstak. STOPLICHTen"

"[XXX] aan de singel kant: er wordt veelvuldig te hard gereden. Hierdoor ontstaan onveilige en zelfs levensbedreigende situaties. Ook een onoverzichtelijke flauwe bocht door geparkeerde auto's en op de fiets die moeten uitwijken, kinderen en huisdieren die over het hoofd gezien kunnen worden. Ik vind het doodeng om mijn dochter naar school te laten fietsen alleen, mits over de stoep. Dat kan toch niet de bedoeling zijn. Eveneens komt het van tijd tot tijd voor dat mensen tegen het verkeer in rijden al dan niet veel te hard! [XXX] om drempels aan te leggen of andere oplossing om de snelheid eruit te halen. Ter hoogte van [XXX] is een lantaarnpaal al langere tijd stuk, hierdoor is het zicht s avonds nog slechter. Daarnaast is het inbraakgevoeliger. na thuiswedstrijden van [XXX] wordt deze weg ook veelvuldig gebruikt als sluiproute, waarbij ook veel te hard wordt gereden. om na wedstrijden de weg tijdelijk te sluiten voor doorgaand verkeer."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **onveilige situaties door geparkeerde auto's**.

"Aanvraag van parkeerverbod voor het begin van de [XXX], tussen de [XXX] richting de [XXX] en de [XXX] richting [XXX]. Reden hiervoor is dat sinds er in de nabije omgeving een betaald parkeerzone is ingesteld, er op het aangegeven stuk [XXX] overvol wordt geparkeerd, wat voor een gevaarlijke verkeerssituatie zorgt. Deze gevaarlijke verkeerssituatie ontstaat doordat er op de doorgaande weg wordt geparkeerd en auto's hier met moeite langs kunnen. Wij vertrouwen erop dat de gemeente hier actie op onderneemt."

"Locatie: achterkant van [XXX], waar alle garages zitten. Onlangs heeft de gemeente nieuwe bestrating aangelegd en ook een bord geplaatst verboden te parkeren. Toch staan er dagelijks auto's geparkeerd. Hele smalle rijweg, auto's rijden heel hard weg, locatie is max #km/pu rijden. Ook een school (peuterspeelzaal) aanwezig. Regelmatig gevaarlijke situaties."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Lombardijen over het onderwerp **schade aan omgeving door zwaar verkeer**.

"[XXX] dag rijden er meerdere per dag en ook vaak te hard wagens van de reinigingsdienst(roteb) over de [XXX]. Dit zijn wagens met een lage bakopbouw achterop van het merk mercedes. Omdat deze wagens stug geveerd zijn en een aanzienlijk gewicht hebben en dit in combinatie met het slechte wegdek geeft dit overlast en mogelijk schade aan de huizen. De huizen hier zijn namelijk gemiddeld ### jaar oud en niet onderheid. En ondanks afspraken met een teamleider constateer ik nu ik vakantie heb dat gemiddeld #/# keer per dag er zo een wagen over de [XXX] rijdt. En terwijl dit niet nodig is aangezien er gewoon via [XXX] gerden kan worden. De [XXX] is gewoon voor veel chauffeurs een sluiproute. En ik wil graag dat dit stopt aangezien ik ervaar dat dit zware verkeer tot scheuren leidt."

"Verkeersoverlast door bedrijven uit de omgeving. Vanmorgen reed er weer rond ##:## een zware vrachtwagen met container te hard over de [XXX]. Dit keer van [XXX]. Door het slechte wegdek, wat overigens steeds slechter wordt door het zware verkeer, ervaar ik zware trillingen in mijn huis. De fotolijsten in de gang hangen na een zware vrachtwagen letterlijk scheef."



Er is ook een **compliment** binnengekomen binnen dit onderwerp:

“beste gemeente en medewerkers Rotterdam. na jaren verkeersoverlast eindelijk flitspaal [XXX], en nu hopen vele bewoners met mij dit een vaste flitspaal te worden! bij voorbaat dui- zendmaal dank. na een week dat hij er staat al merkbaar resultaat. nu ff doorpakken tegen nep max verstappens van deze wereld. pffffff wat een rust sinds een week. [...]”

4. Compliment dienstverlening

Tot slot is er een compliment binnengekomen over de dienstverlening, welke niet goed past binnen de overige onderwerpen.

Beste heer/mevrouw, ik zou graag een enorm compliment willen geven aan [XXX] van de gemeente. Ik werd zojuist telefonisch benaderd door [XXX] voor een uitgebreide terugkoppeling en reactie op mijn vragen per e-mail aan de gemeente. [XXX] heeft mij op een professionele, zorgvuldige en vooral informatieve wijze te woord gestaan. Hierdoor is mijn vertrouwen toegenomen in het dialoog met de gemeente. Ik voel me gehoord, serieus genomen en met respect behandeld. Nogmaals mijn dank en waardering aan u heer [XXX].”

Verantwoording

Klantsignalen en complimenten van bewoners liggen vast in tekstdata. Deze tekstdata komen voor in terugbelnotities, suggesties en meldingen van bewoners. Ook in informatieverzoeken, klachten en overlastmeldingen en in onderzoek naar klanttevredenheid komen klantsignalen & complimenten voor. Met behulp van de datatechniek tekstmining wordt inzicht gegeven in de belangrijkste onderwerpen uit alle tekstdata. Hierbij wordt de privacy goed gewaarborgd. Dit geeft ons inzicht in wat men echt vindt dat er goed en slecht gaat in hun wijk. Deze onderwerpen zijn niet statisch, zij veranderen in de tijd. In een dashboard worden de belangrijkste onderwerpen gevisualiseerd. In 2021 gaven Rotterdammers 323.304 klantsignalen en complimenten af. 34% ervan kan worden toegewezen aan een wijk in Rotterdam¹.

Legenda aanpassingen aan quotes

- [XXX] - dit deel van de quote is geanonimiseerd.
- ### - cijfers, deze zijn voor de zekerheid allemaal geanonimiseerd.
- [...] - dit deel van de quote is ingekort door de analist om de leesbaarheid te verbeteren.

¹ Peildatum 29 september 2022. Omdat het model continu in ontwikkeling is, kan het zijn dat cijfers veranderen in de loop van de tijd.