

Signalen uit de Wijk



Nesselande



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 Nesselande 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 14010. Vorig jaar hebben de 12.790 bewoners van Nesselande samen 1.452 signalen afgegeven aan de Gemeente Rotterdam.

1. Opruimen, afval en onderhoud

250 signalen gaan over opruimen, afval en onderhoud. Dit is afgerond 17% van het totale aantal signalen en daarmee het onderwerp met de meeste signalen uit de wijk. De meeste signalen gaan over onderhoud van de omgeving, overlast door vuil/ongedierte, bruikbaarheid/beschikbaarheid van afvalcontainers en ophalen van huiscontainers/grofvuil.

1.1 Onderhoud omgeving

93 signalen gaan over onderhoud van de omgeving. De meeste signalen gaan over (gebrek aan) groenvoorziening en verzoeken aan onderhoud aan het groen in de wijk en aan stoepen/straten.

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp groenvoorziening.

"Mevrouw woont in [XXX] aan de achterzijde van haar woning, dat is de [XXX], bij haar achtertuin in het plantsoen, daar wil zij graag wat hogere bomen/groen hebben. Ooit stonden zij daar, maar die gingen dood, dus zij wil graag wat meer groen bij dat plantsoen."

"Ik heb een vraag: [XXX] onze straat zijn alle stukjes gras in bruikleen van een buur (goede burens), echter er blijft geen stukje over om zelf te gebruiken! [XXX] om je pup een plasje te laten doen. Wij moeten daarvoor met de hond een heel stuk lopen. De burens hebben er allemaal beukenhaag omheen gezet. Wat zijn hier de regels voor! [XXX] onze tuin niet grenst aan zo'n stukje gras, hebben wij niet de mogelijkheid om zo'n stukje te "pachten"! [XXX] groen voor de rest van de bewoners wordt zo wel heel erg beperkt"

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp groenonderhoud.

"Ik heb nu # maal een klacht jngediend over onkruid. Welke inmiddels waar ik mijn hond uitlaat ###cm hoog is. En beide meldingen zijn afgehandeld en niets meegedaan. Het vervelende is dat ik mijn hond niet kan uitlaten en de kavels die gemaaid moeten worden het verzoek vorig jaar ook al heb ingediend met het verzoek om dit vaker te doen."

"[XXX] herhaald verzoek om aanpak nalatig en achterstallig onderhoud van taluds (duikjes), de (ondiepe) watergangen, de rietkraag en het kroos - [XXX] - [XXX]"

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp verzoeken om onderhoud/aanpassingen aan straten en stoepen.

"Er is een verzakking van de weg in het pad. Het is geen doorgangsweg maar wel een rijweg. In het breedte van de weg # meter ongeveer en ## cm diep ongeveer. En de



bestrating is erg ongelijk. Kan dit gerepareerd worden? dit stuk opnieuw geasfalteerd worden? [XXX] het meegenomen worden in het project reconstructie [XXX]?"

"Op dit moment wordt de straat bestraat, maar de drempel van de voordeuren van de nieuwbouwwoningen aan een kant van de straat liggen aanzienlijk lager dan de bestrating. Graag spoedig ingrijpen. Ook de aannemers vragen zich af of dit de bedoeling is."

1.2 Overlast door vuil/ongedierte

69 signalen gaan over overlast door vuil/ongedierte. De signalen gaan over overlast door ongedierte, afval dat naast containers wordt geplaatst (en ook leidt tot ongedierte) en bewoners die afvalknijpers/schoonmaakpakketten aanvragen om zelf de buurt schoon te houden. Ook uit het wijkprofiel komt naar voren dat Nesselanders overlast ervaren van rommel op straat en vuil naast de containers.

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp aanvragen voor afvalknijpers/schoonmaakpakketten.

"Mevrouw wil graag een schoonmaakpakket en een afvalknijper."

"Goedemiddag, ik heb zojuist zwerfafval opgeruimd via een actie van mijn werk. Ik wil dit zelf vaker gaan doen maar dan in mijn woonwijk, [XXX]. Ik zou graag via deze weg een afvalgrijper en een vuilniszakring willen aanvragen. hoor graag van jullie. vriendelijke groet, [XXX]"

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp vuilnis naast containers.

"Klachten over de ondergrondse vuilcontainers op de [XXX] (tegenover de [XXX]). -Er staan wederom weer vuilniszakken naast de containers omdat de containers weer vol/verstopt zitten. -Er ligt ook weer karton omdat ook die containers wederom vol zit. - [XXX] sensoren signaleren dit niet/evenmin wordt hier fysiek op gecontroleerd door de legers van de [XXX] (die er elke ochtend komen -Er is geen uitbreiding n.a.v. de oplevering van de nieuwbouwtoren (project nieuw [XXX] -Er is geen maatregel om te voorkomen, dat mensen die boodschappen komen doen met de auto, ook hun vuilniszakken meenemen. We zien ook mensen uit [XXX] aan de [XXX] -De medewerkers van [XXX] gebruiken ook de ondergrondse container voor bedrijfsafval [XXX] verneem graag een structurele oplossing en hoe de gemeente de overlast van meeuwen en ongedierte gaat bestrijden, die hierdoor ontstaat."

"Meneer geeft aan meerdere meldingen te hebben gemaakt over vuil naast container. Er worden elke keer weer nieuwe vuilniszakken geplaatst en die vuilniszakken trekken onwijs veel ongedierte aan waardoor ze nu ook in zijn woning komen. Zijn woning is niet ver van de container. Meneer zou ook willen dat ze extra vuilcontainers gaan plaatsen in de buurt zodat de oude niet meer vol komt te zitten."

Er is ook een compliment binnengekomen over dit onderwerp:

"We willen u hartelijk danken voor de snelle oplossing van de meldingen van volle containers en vervuiling in onze straat die we gisteren hebben gedaan."

1.3 Bruikbaarheid/beschikbaarheid afvalcontainers



43 signalen gaan over de bruikbaarheid/beschikbaarheid van afvalcontainers. Veel signalen gaan over containers die vaak niet bruikbaar zijn, omdat ze vol zitten. Ook zijn er signalen van bewoners die online proberen een huiscontainers aan te vragen, maar er niet uitkomen.

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp volle containers.

"Ter hoogte van adres van burger graag extra ondergrondse container als dit mogelijk is. Nu zijn de containers altijd meer dan een week vol. En hebben bewoners geen ruimte om hun afval kwijt te kunnen ter hoogte van de [XXX], daar tegenover is veel ruimte om een papiercontainer te plaatsen. Ook een glascontainer. Momenteel zijn deze altijd vol in de wijk."

"De ondergrondse containers zijn na eerdere meldingen weer structureel vol/beklemd met veel afval dat door bewoners en bezoekers van de supermarkt niet kan worden verwerkt"

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp aanvragen huiscontainers online niet mogelijk.

"Mevrouw wilt graag een extra [XXX] echter wordt er aangegeven dat dit niet digitaal mogelijk is. Kan mevrouw hier mee geholpen worden."

"Mevr. haar groene afvalcontainer is beschadigd en ze wil een nieuwe aanvragen, echter kan er in [XXX] geen aanvraag worden ingediend en het is onbekend waarom."

1.4 Ophalen huiscontainers/grofvuil

43 signalen gaan over ophalen van huiscontainers/grofvuil. De meeste signalen gaan over grofvuil dat niet is opgehaald volgens afspraak.

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp grofvuil niet opgehaald.

"Mevr. had voor gisteren de afspraak grofvuil (karton en kasten) ingepland maar het is niet opgehaald."

"Meneer heeft voor [XXX] een afspraak grofvuil voor het ophalen van zijn koelkast en deze is niet opgehaald. Hij is goed aangeboden zoals in de omschrijving. Momenteel hebben omwonende er spullen bij gelegd waardoor berg grofvuil groeit. Graag contact met meneer om het snel op te halen"

"Meneer zou teruggebeld worden omdat zijn grofvuil niet werd opgehaald. De burenen er steeds meer afval bij."

Er zijn ook complimenten binnengekomen over dit onderwerp:

"Geachte heer/mevrouw, het verleden hebben wij wel eens geklaagd over de ondergrondse afvalcontainers bij ons in de straat. Deze zaten om de haverklap vol met als resultaat dat mensen hun afval naast de containers plaatsten en dan gingen de vogels (en de wind) er met de inhoud vandoor. hebben het idee dat de frequentie waarin het vuil bij ons wordt opgehaald sinds enige tijd is opgehoogd, en ik moet zeggen dat we al een hele tijd geen volle bakken met rondslingerend vuil zijn tegengekomen. Bedankt dat u naar de bewoners luistert en met oplossingen komt, dit wordt zeer gewaardeerd! doen we wel eens meldingen via de buitenbeter-app wanneer we zien dat er gebroken glas op straat ligt, of



ergens zwerfvuil is gedumpt. Een mooi voorbeeld is dat er bij ons in het hofje achter een paar stoeptegels los lagen, twee uur na mijn melding kwam er iemand langs om het te repareren. Hulde! complimenten! vriendelijke groet, [XXX]"

"Afgelopen vrijdag [XXX] is mijn papier container vergeten geleegd te worden terwijl die aangeboden was. Dit heb ik gemeld via het telefoonnummer ##### en de buiten beter app. Tot mijn grote verrassing en verbazing is mijn papier container alsnog op zondag [XXX] (Pasen) geleegd. Dit is een geweldige service en verdient dan ook een compliment! [XXX] voor de geweldige service."

2. Informatievoorziening

203 signalen gaan over informatievoorziening. Dat is ongeveer 14% van het totale aantal signalen uit de wijk. Dit onderwerp komt niet expliciet terug in het wijkprofiel, maar bevat dus wel relatief veel signalen. De meeste signalen gaan over communicatie en afspraken nakomen.

2.1 Communicatie

65 signalen gaan over communicatie. De meeste signalen bestaan uit contactverzoeken en statusverzoeken over uiteenlopende zaken.

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp statusverzoeken.

"[XXX]]. Heeft loongegevens opgestuurd om te bewijzen dat ze onder de ###% inkomen heeft om ook in #### weer in aanmerking te komen voor [XXX]. Is dit bij jullie in behandeling? [XXX] contact met mevrouw."

"Burger wil graag weten wat de status is van de melding met nr. ####-#####. [XXX] contact opnemen."

Er zijn ook complimenten binnengekomen over de wijze van communiceren:

"Ik werd vriendelijk ontvangen bij het aanmelden en werd eerder geholpen dan de afgesproken tijd. Vriendelijke beveiligingsambtenaar en de balie medewerkster."

"Ik ben goed geholpen door [XXX]. Ze is empathisch en humaan. Erg prettig."

2.2 Afspraken nakomen

48 signalen gaan over afspraken nakomen. De meeste signalen gaan over bewoners die informatie of reactie op hun vraag niet op tijd ontvangen, of niet volgens afspraak worden teruggebeld.

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp informatie/reactie niet (op tijd) ontvangen.

"Heeft eerder akte aangevraagd met afschrift. Zou met spoed worden geleverd. Is tot heden niet gebeurd. Graag contact."

"Aanvraag van mevrouw is al ingewilligd en mevrouw zou nog een brief krijgen die ze moet ondertekenen, maar die brief heeft ze nog steeds niet ontvangen."



"Ik ontving een brief waarin allerlei onjuistheden staan. Ik heb geen brief ontvangen van u met de mededeling dat er vanaf mei geen recht was op bb. Ook heb ik u niet gebeld hierover. Ik begrijp werkelijk niets van uw werkwijze mbt het in behandeling nemen van verzoeken, klachten en de manier van communiceren. verwijs naar de bijlagen. Op een ingediende klacht bij [XXX] klachten (#/#) werd al helemaal niet gereageerd. er niet iemand binnen de gemeente die het werk van [XXX] kan controleren, het kost mij ontzettend veel tijd en ergernis om voortdurend te moeten vragen om reacties etc. [XXX] #### [XXX] aan den [XXX] (ma t/m do ##.##-##.## uur) [XXX]"

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp bewoners niet teruggebeld.

"Meneer zou gebeld worden door een spoedcoördinator betreft aanpassing scootmobiel voor [XXX]. Dit is helaas niet gebeurd. Meneer zou graag z.s.m. teruggebeld worden."

"Wz belt, geeft aan dat zij afgelopen dinsdag een [XXX] heeft achtergelaten, is echter nog niet teruggebeld, verzoek om contact. [XXX]"

3. Veiligheid en omgeving

152 signalen gaan over veiligheid en omgeving. Dat is afgerond 11% van het totale aantal signalen uit de wijk. De meeste signalen gaan over overlast door personen. Ook kijken we naar verkeersveiligheid, omdat agressief verkeersgedrag uit het wijkprofiel naar voren komt als aandachtspunt.

3.1 Overlast door personen

83 signalen gaan over overlast door personen. Veel meldingen hebben te maken met overlast door jongeren, racende auto's, vuurwerk en drugs- en drankgebruik. Ook het wijkprofiel geeft aan dat er signalen zijn dat het drugs- en alcoholgebruik in de wijk relatief hoog ligt.

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp overlast door (hang)jongeren.

"Er staan betonnen muurtjes vlak voor mijn raam, waar jongeren en ouderen uren rondhangen en lawaai maken. Maar wat ik ook vervelend vind is dat ik mijn privacy kwijt ben. Ze maken een enorme troep en het hele plein raakt in verval. Ze rijden er rond met scooters. Zonder die muurtjes zou de overlast voor mij een stuk minder zijn."

"Hangjeugd hier in de speeltuin tegen over mijn woning. Dit is op donderdag avond [XXX] van ##.## tot diep in de nacht gebeurd. Gelach en stemmen . gebeurt regelmatig. Er staat een boord dat er geen groepsvorming en ook mag men na ##.## niet in de speeltuin aanwezig zijn. vaker controleren of er na ##.## nog jongeren hangen in de speeltuin."

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp geluidsoverlast door racende auto's.

"Ik woon tegenover [XXX] en elke s'avonds rond ##.## uur zullen er mensen racen met hun auto's over de weg. Het is super vervelend omdat mijn slaapkamer aan de straatkant ligt. Ik zou willen voorstellen dat de gemeente wat verkeersdrempels op de weg zou aanleggen en dus de problemen met de idioten die daar lawaai maken zouden oplossen."

"Hangjeugd dat aan het racen bij het bedrijventerrein tegenover ons. Dit is al een paar dagen bezig. Mijn kinderen worden er zelfs wakker van."



Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp overlast door vuurwerk.

"In en rond [XXX] bij basketbalveld, [XXX] vanaf #.## aan een stuk door harde knallen van vuurwerk. Er zijn verschillende groepen rondlopende jongeren die elkaar beconcurreren op hardste en de meeste knallen. En veel lol beleven aan het gooien van vuurwerk, niet alleen op de grond of in onze tuinen maar ook naar de toevallig passerende mensen en dieren."

"Vuurwerk overlast bijna elke avond in de wijk [XXX] de speeltuin onder/naast de metro-baan t.h.v de hockeyclub [XXX] gemaakt en vuurwerk in gegooid, hoge vlammen en soort explosie. (hele harden knal geeft druk verplaatsing) [XXX] het hek van het basketbal-veld ligt nu een zwarte brandplek."

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp overlast door drugs en alcohol.

"Mevrouw geeft aan last te hebben van haar buurman, volgens mevrouw is meneer aan de drugs. Waardoor ze veel overlast ervaart. Mevrouw heeft al een melding gemaakt bij de woningcorporatie (Woonbron) en het wijkteam is ook al ingeschakeld. Buurman woont op de [XXX]"

"dat jongeren zich regelmatig met alcohol ophouden langs het [XXX]. Ik vind dan later lege flessen (Smirnoff-wodka) of kapot gegooide bierflesjes. Nota bene langs de hondenuitlaatzone aan het [XXX]. De bewoners ruimen en vegen meestal de scherven op. Ook aan de overzijde in de buurt van de kinderspeeltuin."

3.2 Verkeersveiligheid

22 signalen gaan over verkeersveiligheid. De meeste signalen gaan over te hard rijdend verkeer. Daarnaast zijn er ook meldingen van onveilige verkeerssituaties (zoals oversteekplaatsen) in de wijk.

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp hard rijdende auto's.

"Meneer wilt graag dat er verkeersbord komt aan het begin van de straat, waar duidelijk wordt aangegeven dat bestuurders wat rustiger gaan rijden. En of er gekeken kan worden van meerder heuvels."

"Goedemiddag, wonen op de [XXX]. Dagelijks rijden er postbezorgers met busjes hard over de stoep/fietspad. Het gebeurt elke dag, alle tijden. Hierdoor kunnen hele ernstige ongelukken gebeuren als iemand de tuin uit stap en de postbezorger te hard over de stoep rijdt. Zo bang dat er een keer iemand aangereden word!"

Hieronder staan een aantal quotes van Nesselanders over het onderwerp onveilige verkeerssituaties.

"Geachte heer, mevrouw, zijn al regelmatig klachten geweest over de verkeersveiligheid van de oversteekplaats voor fietsers op de [XXX]-garde. De gemeente heeft beperkt aanpassingen doorgevoerd maar dit blijft gevaarlijke verkeerssituaties opleveren."



Vanochtend is mijn dochter van ## jaar aangereden op haar fiets. Het is een onoverzichtelijke en drukke verkeerssituatie die gevaarlijk is voor fietsers. Graag dit echt aanpakken bv door voorrangssituatie van fietsers te maken."

"Goedenavond, de ### ongelukken in [XXX] zijn wij blij verrast met dit bericht. zouden heel graag zien dat ook de oversteek vanuit [XXX] vanaf de [XXX] hier wordt meegenomen. is de enige route die kinderen uit de [XXX] naar school kunnen nemen. dubbele oversteek is hier het minste wat de gemeente kan doen om hef voor de basisschool kinderen #-##jaar veiliger te maken. deze onveilige oversteek brengen veel ouders kun kinderen nu met de auto naar school. vriendelijke groet, [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.