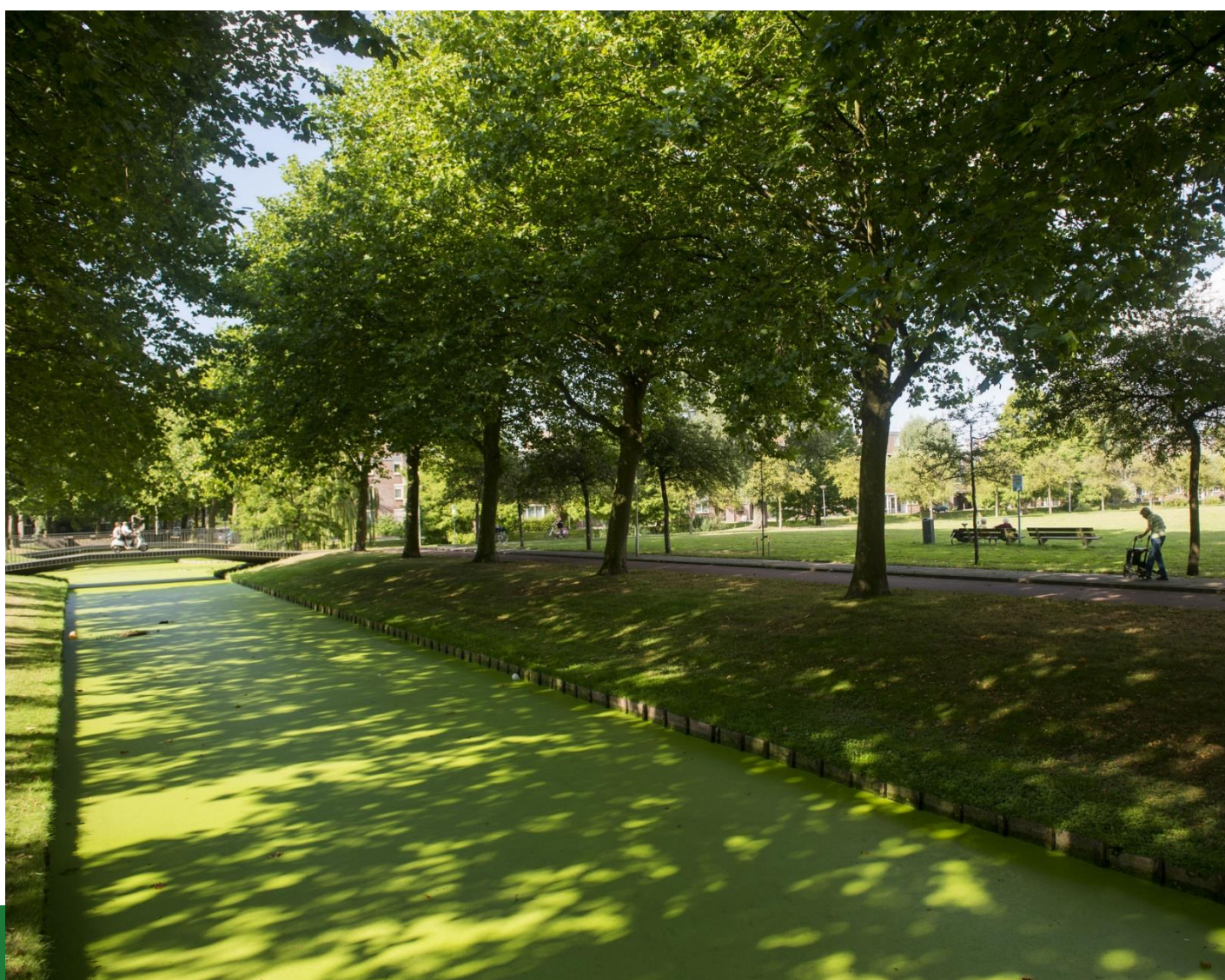


Signalen uit de Wijk



Zevenkamp



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 Zevenkamp 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 **15.989 bewoners** van Zevenkamp samen **2.368 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

Zevenkampers gaven in 2021 in totaal **271** signalen af over het thema opruimen, afval en onderhoud. Dit is afgerond **11%** van het totale aantal signalen. Uit het wijkprofiel komt al naar voren dat afval een aandachtspunt is: 59% van de bewoners ondervindt hinder van vuil op straat, 56% van de inwoners van vuil naast de container.

Het thema valt uiteen in meerdere onderwerpen. Degene met de meeste signalen zijn onderhoud van de omgeving, huiscontainers/grofvuil ophalen en overlast door vuil/ongedierte.

1.1 Onderhoud omgeving

95 signalen gaan over het onderhoud van de omgeving. Zevenkampers geven aan dat een bepaalde straat niet goed is schoongemaakt, vragen afvalknijpers aan en doen verbetersuggesties.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **straten schoonmaken en bijhouden**.

"Mevrouw geeft aan dat de medewerkers buitenruimte die het onkruid komen doen hun werk niet optimaal uitvoeren. Vanochtend is er nog iemand geweest, volgens mevrouw stond deze persoon de hele tijd tegen een muur aan, even wat onkruid weggehaald en daarna weggegaan. Er ligt nog steeds heel veel onkruid langs de stoepranden en rondom het pleintje."

"Meneer geeft aan dat heel veel mooie bomen in de straat zijn, dat is heel leuk maar hij vraagt of de straat wat vaker geveegd kan worden nu dat het herfst is. Alle bladeren liggen op de grond en dat ziet er erg onverzorgd uit en kan gevaarlijk zijn als het regent. Meneer vraagt of dit wat vaker bijgehouden zou kunnen worden."

"Er zijn meerdere malen door bewoners en melder meldingen gedaan over bomen op de parkeerplaats, het verzoek om de bomen te snoeien/verwijderen. Hier is niets mee gedaan, aan de bewoners is gemeld dat het geregeld gesnoeid wordt, dat blijkt niet zo te zijn."



Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **afvalknijpers**.

"Ik zou graag een afvalknijper willen aanvragen om zwerfafval op te ruimen. Graag zou ik, als het mogelijk is, ook een goede bezem ontvangen om de parkeerplaats schoon te vegen."

"Mevrouw wilt voor haar gezin afvalprikkers aanvragen. Het is de bedoeling dat mevrouw met haar uitwonende zoons wat straten wil gaan opruimen. Straat waar ze zelf woont en die van de zoons, zij gaan dit doen en maken er een soort wedstrijdje van (wie haalt het meeste vuil op)."

Verbetersuggestie voor de buurt

"Mevrouw wil het grasveldje bij de parkeerplaatsen laten ombouwen tot (volks)tuintje om zelf bij te houden. Geachte gemeente, ik las een klein artikel "Zaai speciaal voor de bij". Zie foto bijlage. Ik heb met dat idee al eerder gezeten. Kan de gemeente Rotterdam op diverse locaties hier niet aan mee werken? Er zijn vele stukjes "ongebruikt" gras, met name ook bij ons in de wijk, die zich daar uitstekend voor lenen. Zie foto bijlage. Eventueel ook diverse stukken gras/groen langs autowegen. Is de gemeente gelijk goed bezig. Ik zou zeggen, denk er eens over na en ga tot actie over."

1.2 Ophalen huiscontainers/grofvuil

65 signalen gaan over het ophalen van huiscontainers of grofvuil. Veel van de signalen gaan over grofvuil dat niet opgehaald is. Ook vragen Zevenkampers om bewijslast voor een huisvuilboete.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **grofvuil niet opgehaald**.

"Meneer had gister afspraak grofvuil, vuil is niet opgehaald, meneer vandaag geprobeerd te bellen na doorverbinden werd de verbinding verbroken, kan er aub zsm met meneer contact worden opgenomen?"

"Mevrouw heeft voor afgelopen dinsdag een grofvuilafpraak gemaakt, heeft hier afgelopen woensdag over gebeld (en zou dan diezelfde dag worden opgehaald), helaas ligt dit grofvuil er nog steeds. Kan dit alsnog z.s.m. worden opgehaald?"

"Geeft aan dat ze al meerdere malen heeft gebeld betreft het ophalen van het grofvuil maar dat er elke keer een wagen komt en maar een deel meeneemt en dat er wordt beloofd om terug te bellen maar dat dit ook niet gebeurt. Mevrouw is boos omdat zij elke keer moet bellen en dat het grofvuil er nog steeds staat."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **bewijslast van huisvuilboete**.

"Bewoner wil weten welke bewijslast is aangetroffen om haar huisvuilboete te geven. Mevr heeft geen email dus graag telefonisch contact met haar opnemen."

"Meneer heeft een boete gehad, betreffende huisvuil en wil hier graag de bewijslast van zien."

1.3 Overlast door vuil/ongedierte



63 signalen gaan over overlast door vuil en/of ongedierte. De meeste signalen gaan over ondergrondse containers die vaak vol zitten, waardoor afval naast de containers wordt geplaatst. Dat leidt ook tot ongedierte.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **volle ondergrondse containers**.

"Mevrouw wil vragen of de ondergrondse container wat vaker geleegd kan worden omdat mensen die helemaal vol proppen en daardoor zetten ze nog vuil naast container, omdat het vuil naast container wordt gezet komt er ook zwerfvuil en last van ongedierte."

"Buurt bewoners willen gemeente Rotterdam verzoeken om vaker per week ondergrondse containers te legen. Het wordt elke week een puinhoop door vuilniszakken ernaast en vogels die de zakken kapot maken."

"De containers op de hele wijk zijn de schachten te smal waardoor de containers allemaal verstopt raken. De mensen gooien veel vuil naast de containers dus aantrekkingskracht ongedierte. De vraag of idee is om bredere schachten in de containers te plaatsen."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **ongedierte**.

"Wegens het warme weer hebben de bewoners veel last van maden die uit de kliko's kruipen. Die willen het niet in de tuin laten en plaatsen het dan buiten bij de voordeur. Wanneer kinderen buiten gaan spelen meurt het ontzettend. Meneer vraagt of de kliko's # keer per week geleegd kunnen worden of dat er ondergrondse containers worden geplaatst in de wijk ivm ongedierte."

"Meneer heeft last van rattenplaag. De ratten bevinden zich boven in de woning. Graag zsm een oplossing voor meneer."

"Mevrouw heeft een aantal meldingen gemaakt over wespen en deze is nog steeds niet opgelost. Mevrouw wil graag weten wat hieraan gedaan kan worden mensen worden gewoon geprikt door de wespen en gevaarlijk is dat er kinderen dagelijks langs lopen."

2. Veiligheid en omgeving

Over veiligheid en de omgeving zijn **205** signalen binnengekomen. Dat is afgerond **9%** van het totale aantal signalen uit 2021 uit Zevenkamp. Veruit de meeste signalen gingen over het onderwerp 'overlast door personen'. Ook uit het wijkprofiel komt naar voren dat de wijk kampt met verschillende vormen van overlast.

2.1 Overlast door personen

147 signalen gaan over overlast door personen. Bewoners geven daarover verschillende signalen af, namelijk over geluidsoverlast, hangjongeren en bedreigende situaties.

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

"Harde muziek dreunt door de muren, erg gehorig ook al muziek en heel hard zodat het door de muren te horen is. gebeurt wel vaker er wordt geen rekening gehouden met de burens."

"Er word al # uur lang muziek (Bass) afgespeeld en het gaat maar door keer dezelfde woning geen medeleven naar burens er wordt door beheer niks aan gedaan."



"Overlast cafe, harde muziek, bass dreunt door, door microfoon gezang"

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **hangjongeren**.

"Hangjongens met voornamelijk harde muziek vanuit de auto's, hard rijden in de straten waar ook kinderen spelen, af en toe lachgas wat best hard klinkt, hard praten/schreeuwen/lachen. gebeurt regelmatig laat in de avond wat tot s'nachts door gaat."

"Beneden bij onze flat zijn geregeld hangjongeren te vinden. Er staat een pingpong tafel voor ons balkon, waar ze op chillen. De jongeren laten erg veel troep achter zoals: flessen drank, bekers, pakken drinken en eetwaren. Is het mogelijk deze pingpong tafel te verwijderen?"

"Op het speelplein voor ons huis hangen voortdurend hangjongeren. Ze maken ontzettend veel lawaai door schreeuwen, muziek en soms ook drugs gebruik. Het is elke dag hommeles. Vooral de schommel en de bankjes trekken enorm veel jongeren aan. Mijn man loopt vaak s'avonds naar buiten omdat hij niet meer tegen het lawaai kan en slapen wordt ook steeds moeilijker. Kunt u alstublieft hier iets aan doen, want het wordt met de dag gekker."

3. Financiële ondersteuning

187 signalen gaan over financiële ondersteuning. Dit is afgerond **8%** van het totale aantal signalen uit 2021. Dit onderwerp komt niet expliciet naar voren uit het wijkprofiel. De meeste signalen gingen over financiële regelingen en betalingsregelingen.

3.1 Financiële regelingen

Binnen het onderwerp 'financiële regelingen' vallen **77** signalen. Veel van deze signalen gaan over (problemen met) uitkeringen en toeslagen.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **lang wachten op een besluit, betaling of contact**.

"Burger wil graag een klacht indienen m.b.t. een aanvraag, zij heeft dat op [XXX] ingediend en zij denkt dat zij aan een lijntje word gehouden. VGZ heeft een bevestiging brief verzonden waarin stond dat het in # weken zou behandeld worden."

"Geen antwoord op emails niet op tijd verwerken uitkering, ik heb meerdere mails verstuurd over het niet hoeven te betalen premie ik neem aan dat er ook een brief naar de gemeente is gegaan hierover helaas heb ik aan de telefoon vernomen dat dit niet op tijd is verwerkt en ### euro is overgemaakt [...] ook heb ik een betalingsregeling van ### euro die tijdelijk is gestopt ook op hier geen gehoor op gekregen. Ik had een terugbel verzoek ingediend maar geen gehoor."

"Bewoner heeft een adresonderzoek gestart, de ## weken zijn voorbij. meneer staat nog steeds ingeschreven mevrouw kan geen toeslagen aanvragen voor kinderopvang waardoor zij vast zit met haar werk."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **niet zelf/online iets kunnen regelen**.

"Mevr geeft aan bezwaar te hebben gemaakt tegen het intrekken van haar uitkering. Na contact met de afdeling bezwaren is mevr verteld dat ze onmiddellijk een nieuwe uitkering"



moet aanvragen. Dit wil mevr doen maar het lukt niet. Mevr krijgt online telkens de melding dat haar inspanningsperiode is afgerond en kan dan niet verder met de aanvraag. Graag hulp."

"Wacht op haar arbeidsongeschiktheidsuitkering en daarvoor heeft zij een uittreksel historische adressen nodig. Dit had zij twee weken geleden al nodig, maar dit is niet gelukt om zelf aan te vragen. De nood van mevrouw is hoog want zij kan haar vaste lasten en boodschappen niet betalen nu!"

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **onregelmatigheden met een uitkering**.

"Wz wil contact ic, hij geeft aan dat het jaar inkomen niet klopt, het bedrag ligt veel hoger dan, wat aan uitkering is ontvangen."

"Geachte heer/mevrouw, mijn uitkering ten aanzien van de maand [maand] is al uitbetaald. mijn vakantiegeld nog niet. Ik heb recht op vakantiegeld net als iedere andere burger. Ik zou vriendelijk willen verzoeken om dit alsnog aan mij over te maken op mijn bekende bankrekening."

"De hoogte van de uitkering klopt niet. Mevrouw werkt minder door burn out, maar de uitkering is niet aangepast."

3.2 Betalingsregelingen

Over betalingsregelingen zijn **57** signalen binnengekomen in 2021. Veelal zijn dit aanvragen voor een betalingsregeling, onder meer door bewoners die dit online niet lukt, en verduidelijkende vragen.

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

"Graag een betalingsregeling treffen voor mevrouw."

"Mevrouw wil graag een betalingsregeling treffen voor haar openstaande vorderingen. Het lukt haar online niet."

"Mevr. moet voor de [XXX] betalen ze wil een betalingsregeling aanvragen."

"Bewoner wil een betalingsregeling aanvragen van ## termijnen. Dit lukt niet digitaal."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Zevenkamp over het onderwerp **onduidelijke informatie/meer uitleg nodig**.

"Bewoner wil graag meer uitleggen hebben waarom de betalingsregeling weer is ingetrokken."

"Mevrouw heeft een afwijzing op haar betalingsregeling ontvangen. De motivatie in de brief aangegeven is echter onduidelijk. Hierbij het verzoek of er contact met haar opgenomen kan worden om dit te verduidelijken."

"Mr. had een automatische incasso. Deze werd ingetrokken. Vervolgens heeft hij een nieuwe automatische incasso aangevraagd en (waarschijnlijk?) een nieuwe betalingsregeling. Mr. weet niet hoe het precies gegaan is en hij wil duidelijkheid."

4. Complimenten



Twee bewoners waren blij genoeg om een compliment naar de gemeente te sturen:

"Groot compliment aan [XXX] van het wijkteam. Haar deskundigheid en betrokkenheid zijn ongekend, voel me ontzettend gesteund door haar en ze doet wat ze zegt en weet waar ze over praat!"

"Ze is soms heel erg druk en vergeet soms wel eens haar bak maar ze merkt dat soms ook al is ze het vergeten dat hij toch netjes word geleegd. ze wil zeggen dat ze jullie heel dankbaar is en heel veel complimenten verdienen! Ze is echt heel erg blij met jullie! Zie gewoon dat ze het werk met liefde doen. Ze vind het heel erg fijn en zeker al een jaar dat ze eeeecht heel blij met jullie is."

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.