



# Motie: Burgertevredenheid als eerste doel voor de gemeente

De gemeenteraad van Utrecht, in vergadering bijeen op 26 september 2024, ter bespreking van Raadsvoorstel Rekenkamerrapport: 'Over lastig handhaven'.

## Constaterende dat:

1. Volgens het rekenkamerrapport melders van overlast in de openbare ruimte het afhandelen van hun melding in 2023 beoordelen met gemiddeld 5,0; lager dan ooit eerder gemeten in de periode 2018-2023.
2. Utrechters in 2023 de netheid en schoonheid van de openbare ruimte beoordelen met 5,5 tot 7,1 (variërend per wijk) en het aantal meldingen over afval en vervuiling in de openbare ruimte is toegenomen (Utrecht Monitor).
3. De rekenkamer in haar eerste aanbeveling de gemeente oproept om meer vanuit het perspectief van melders én inwoners de handhaving te verbeteren.

## Overwegende dat:

1. De gemeente primair diensten levert en taken uitvoert voor de Utrechters.
2. De tevredenheid van de Utrechters daarom zeer belangrijk is voor het beoordelen van de dienstverlening van de gemeente.
3. Als het gaat om de openbare ruimte het belangrijk is dat Utrechters voldoende tevreden zijn met de 'netheid en schoonheid' van die ruimte.
4. Als zij dan toch overlast ervaren in de openbare ruimte het belangrijk is dat melders van die overlast inderdaad naar tevredenheid worden geholpen.
5. Het begrip voor het niet kunnen handelen of oplossen van de overlast kan toenemen als melders goed worden meegenomen in de oorzaken.
6. De geformuleerd ambitie van 6,5 voor de tevredenheid van melders van overlast in de openbare ruimte een na te streven doelstelling moet blijven.

## Draagt het college op:

1. De tevredenheid van Utrechters over de dienstverlening van de gemeente als eerste doel na te streven en leidend te laten zijn in haar handelen.
2. Bij overlast in de openbare ruimte blijvend te werken aan het halen van de 6,5 voor de tevredenheid van de melders en na te gaan wat daarvoor nodig is.

## Ingediend door:

- Gert Dijkstra, EenUtrecht