

Bezoekadres
Ebbehout 31
1507 EA Zaandam

www.odnzkg.nl

Adem Vrij aan het IJ
t.a.v. mevrouw Jägers, heer Laan en mevrouw Timmerman

Zaandam, 1 oktober 2026

Betreft: Reactie op uw brandbrief over het meldingenproces van de OD NZKG

Geachte mevrouw Jägers, heer Laan en mevrouw Timmerman,

Dank voor uw brief van 3 september 2026 over de werking en toegankelijkheid van het meldformulier voor overlastmeldingen. De signalen die u beschrijft hebben wij zorgvuldig bekeken en besproken met de betrokken afdelingen binnen onze organisatie.

Wij vinden het belangrijk dat inwoners eenvoudig melding kunnen doen van overlast en erop kunnen vertrouwen dat hun melding goed wordt ontvangen en behandeld. Wij erkennen dat inwoners door de beperkingen van de huidige meldingenapplicatie mogelijk zijn belemmerd bij het doen van een melding. Daarom hebben wij onderzocht welke maatregelen nodig zijn om het meldproces betrouwbaarder, toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken.

In deze brief gaan wij in op de door u genoemde aandachtspunten. Eerst reageren wij op de vier verzoeken die u in uw brief doet. Vervolgens beantwoorden wij de aanvullende vragen die u aan ons heeft gesteld.

Verzoek 1: Het meldformulier betrouwbaar en toegankelijk maken

Wij vinden het belangrijk dat inwoners op een betrouwbare, gebruiksvriendelijke en toegankelijke manier meldingen kunnen doen. Daarom hebben wij verschillende oplossingsrichtingen onderzocht. Op basis daarvan hebben wij besloten over te stappen op een nieuw meldformulier dat gebruikmaakt van hetzelfde systeem als de formulieren die wij nu op onze website gebruiken. Deze oplossing biedt een betere gebruikerservaring en voldoet aan de geldende toegankelijkheidseisen. Wij verwachten dat we dit formulier binnen twee weken in gebruik kunnen nemen.

Verzoek 2: Overlast.odnzk.nl en het volledige meldproces opnemen in een onafhankelijk toegankelijkheidsonderzoek

Het nieuwe meldformulier wordt vóór ingebruikname getoetst op de noodzakelijke randvoorwaarden. Omdat gebruik wordt gemaakt van dezelfde formulier techniek als de formulieren op onze website, voldoet de voorziening in principe al aan de toegankelijkheidseisen. Voor de zekerheid laten wij het nieuwe meldformulier ook toetsen op digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Ook monitoren wij na ingebruikname actief de gebruikerservaring en verwerken wij signalen van gebruikers in verdere verbeteringen.

Verzoek 3: Toegankelijkheidsverklaring en herstelplanning actualiseren

De toegankelijkheidsverklaring heeft betrekking op de website odnzk.nl. De huidige meldingenapplicatie valt hierbuiten. De verklaring wordt jaarlijks geactualiseerd en de volgende actualisatie vindt nog dit jaar plaats. Hierin wordt het nieuwe meldformulier automatisch meegenomen.

Verzoek 4: Tot herstel een duidelijk en gelijkwaardig alternatief meldkanaal beschikbaar stellen

Inwoners kunnen zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch melding doen van overlast via 088 - 567 0200. Om dit beter onder de aandacht te brengen, hebben wij op onze [website](#) een toelichting geplaatst voor gebruikers die problemen ervaren met de huidige meldingentool. Daarin wijzen wij op het telefonische meldkanaal voor het doen van een melding.

Vraag 1: Welke problemen zijn bekend en welke zijn opgelost?

De meest voorkomende problemen hebben te maken met het gebruik van de meldingenapplicatie op mobiele apparaten, tablets en bepaalde browsers, waaronder Safari. Daarnaast zijn meldingen ontvangen over het vastlopen van het formulier en de verwerking van weergegevens. De problemen met de verwerking van weergegevens zijn opgelost.

Het nieuwe meldformulier maakt gebruik van hetzelfde formuliersysteem dat wij al toepassen op onze website. Op basis van onze ervaringen verwachten wij dat de hierboven genoemde problemen niet zullen optreden. Zoals bij iedere digitale voorziening kunnen wij echter niet garanderen dat zich nooit storingen of andere technische problemen zullen voordoen.

Vraag 2: Waarom is overlast.odnzk.nl niet in de toegankelijkheidsverklaring opgenomen, en in de geregistreerde onderzoeksscope als 'buiten scope' vermeld?

Overlast.odnzk.nl is niet opgenomen in de toegankelijkheidsverklaring en als 'buiten scope' vermeld, omdat werd gewerkt aan een nieuwe meldingenapplicatie.

Vraag 3: Wanneer wordt het formulier onafhankelijk onderzocht en volledig hersteld?

De huidige meldingenapplicatie wordt binnen twee weken vervangen door een nieuw meldformulier. Daarmee zien wij geen toegevoegde waarde meer in een afzonderlijk toegankelijkheidsonderzoek naar deze voorziening.

Vraag 4: Wie is verantwoordelijk voor herstel en structurele controle

De verantwoordelijkheid voor de meldvoorziening ligt bij de directie Toezicht & Handhaving. Daarbij zijn verschillende beheer-, informatie- en ondersteuningsafdelingen betrokken die vanuit hun expertise bijdragen aan beheer, doorontwikkeling en kwaliteitsbewaking.

Vraag 5 Welke gelijkwaardige alternatieven zijn er en hoe wordt dat gecommuniceerd?

Zie reactie op Verzoek 4.

Vraag 6 Wanneer wordt de toegankelijkheidsverklaring bijgewerkt?

Zie reactie op Verzoek 3.

Wij waarderen het dat u uw bevindingen en aandachtspunten met ons hebt gedeeld. De punten die u in uw brief naar voren brengt, hebben de noodzaak onderstreept om de huidige meldvoorziening kritisch te beoordelen en een gerichte keuze te maken voor verbetering. Met de invoering van het nieuwe meldformulier zetten wij een belangrijke stap naar een toegankelijker en gebruiksvriendelijkere manier van melden.

Heeft u naar aanleiding van deze brief nog vragen of behoefte aan een verdere toelichting op de gekozen aanpak, dan gaan wij daar graag met u over in gesprek.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Marianne Valks
Directeur Toezicht en Handhaving
Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied