



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Raadsfractie PvdA  
t.a.v. Marceline Schopman

Datum 14 februari 2012  
Ons kenmerk DV/DTF/2012/16639  
Contactpersoon Mevr. mr. M.J. Hoobroeckx-Turkenburg  
Doorkiesnummer 023 - 5113094  
E-mail jhoobroeckx@haarlem.nl  
Onderwerp Beantwoording vragen ex art. 38 RvO inzake meldingen openbare ruimte

Geachte mevrouw Schopman,

Op 11 januari 2012 heeft u vragen gesteld ex art. 38 RvO inzake meldingen openbare ruimte/leefomgeving.

Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt. Voor een compleet beeld van de context voegen wij uw brief bij deze antwoordbrief.

- 1. Er is sprake van een toename van de bekendheid van het MOR (van 48% in 2009, naar 62% in 2011). Ook het gebruik van het MOR nam toe (van 30% in 2009, naar 42% in 2011). Welke stijging verwacht u voor de komende jaren en hoe denkt u die stijging (verder) te realiseren?*

Antwoord:

Het eerste onderzoek van het MOR (Meldpunt Openbare Ruimte) onder het digipanel vond plaats in april en mei 2009. Vanaf april 2009 is het ook mogelijk om meldingen digitaal te melden via de website van de gemeente Haarlem. Wij denken dat deze mogelijkheid heeft bijgedragen aan de stijging van de bekendheid en het gebruik van het MOR.

Een andere impuls voor de bekendheid en het gebruik van het MOR is in onze ogen de aandacht hiervoor bij het 'wijkgericht werken' in de afgelopen jaren.

Wij verwachten een lichte stijging, van 1 à 2 procenten dit jaar, doordat huidige gebruikers het doorvertellen aan nieuwe gebruikers, doordat nieuwe gebruikers het MOR ontdekken op onze website en door de incidentele aandacht die het MOR krijgt in de media. Een grotere toename van de bekendheid en het gebruik van het meldpunt verwachten wij op het moment dat wij het meldingsysteem vernieuwen en verbeteren en daar communicatief aandacht aan besteden.

Het vernieuwen van het meldingsstelsel is afhankelijk van het vinden van een betrouwbare en kundige softwareleverancier. Helaas is in 2011 gebleken dat onze oude leverancier onvoldoende afspraken en toegezegde prestaties nakwam, waardoor wij het contract hebben moeten opzeggen. De voorlopige inschatting is dat wij begin 2013 het meldingenformulier binnen de dan vernieuwde website kunnen moderniseren.

2. *52% van de melders ontving een terugkoppeling over de afhandeling. Wat is het protocol m.b.t. de afhandeling? Waarom ontving 52% wel een terugkoppeling en 48 % niet?*

Antwoord:

De melder kan aangeven of hij/zij op de hoogte gehouden wil worden van de afhandeling en zo ja, of hierbij via de e-mail of telefonisch de voorkeur heeft. Bij 56 % van de meldingen wordt aangegeven dat een terugkoppeling niet nodig is. Het wel of niet terugkoppelen van de afhandeling op de melding wordt overigens niet alleen bepaald door de keuze van de melder. Een afhandeling wordt soms ook teruggekoppeld, ook al heeft de melder aangegeven dat dat niet nodig is. Dit doet zich bijvoorbeeld voor als de afhandeling heel anders is dan de melder lijkt te verwachten. Bijvoorbeeld als een melding niet door de gemeente opgelost kan worden of als de melding wel wordt opgelost, maar daar een langere tijd overheen zal gaan.

Andersom krijgt de melder niet altijd telefonische terugkoppeling, ook niet als hij/zij dit wel heeft aangegeven. Het gaat dan om meldingen waarvan de afhandeling overduidelijk is. Bijvoorbeeld als de straatlantaarn het weer doet, of een vuilniszak is opgehaald. De melder opbellen om te laten weten dat de vuilniszak is weggehaald is zonde van de tijd, die goed anders gebruikt kan worden bij het in behandeling nemen van 21.000 meldingen per jaar.

Als de melder heeft aangegeven een telefonische terugkoppeling te willen hebben en de afhandeling is niet overduidelijk, dan wordt de melder gebeld of eventueel per e-mail geïnformeerd.

Bij meldingen, waarbij is aangegeven dat de melder terugkoppeling per e-mail wil hebben, wordt een automatische afhandeling verstuurd. Dit gebeurt in alle gevallen, ook als de afhandeling overduidelijk is. Deze functionaliteit heeft overigens van circa eind september tot eind november niet gewerkt. Na ontdekking van dit euvel, zijn de afhandelingen handmatig verstuurd.



## Haarlem

3

3. *Ongeveer de helft is (zeer) tevreden over de terugkoppeling. Twee op de tien panelleden is niet content. In 2009 waren de respondenten vaker (zeer) tevreden: 63% toen, tegen 51% nu.*

*Kunt u aangeven waar die teruggang in '(zeer)tevreden' mee te maken heeft en waar verbetering mogelijk is.*

Antwoord:

Wij kunnen uit het onderzoek zelf niet de achteruitgang verklaren omdat in het onderzoek niet is gevraagd naar de reden(en) van tevredenheid en/of ontevredenheid. Zo is het bijvoorbeeld de vraag wat de respondent verstaat onder cq verwacht van de terugkoppeling en wat hij of zij belangrijk vindt bij de beoordeling. Ook kan het soort melding en de waarde die de melder daaraan hecht van invloed zijn op de beleving van de afhandeling (een kapotte straatlantaarn verderop in de straat kan anders beleefd worden dan grofvuil voor de deur). Tevens kan een andere samenstelling van het digipanel een andere uitkomst geven.

We hebben naar aanleiding van de onderzoeksresultaten gekeken of er uit bepaalde cijfers een mogelijke oorzaak te herleiden is. Bijvoorbeeld als er in 2011 minder meldingen binnen de termijn zijn afgehandeld dan in 2009, dan kan dat een oorzaak zijn. Dat blijkt echter niet het geval. Er zijn ook geen andere cijfers uit het registratiesysteem te halen die een dalende tevredenheid verklaren.

Wij willen de redenen van (on)tevredenheid laten meenemen in een volgend onderzoek.

4. *Een krappe meerderheid is tevreden over de afhandeling van de melding (52%). Ongeveer een kwart is ontevreden of zeer ontevreden (24%). In vergelijking met de vorige meting zijn nu minder panelleden (zeer) tevreden (52% tegen 72%).*

*Heeft u voor deze daling een verklaring en hoe denkt u verbetering te kunnen doorvoeren?*

Antwoord:

Idem vraag 3

5. *Een krappe meerderheid (53%) is positief over de snelheid van afhandeling. Een kwart vindt die onvoldoende.*

*In een rapport over het MOR m.b.t. de afgelopen jaren staat :*

*'... Over de jaren wordt alleen incidenteel met de afhandelingsduur de streeftermijn gehaald.*

*2010 is in vergelijking met de situatie uit de voorgaande jaren geen positieve of negatieve uitschieter in de snelheid van afhandelen....'*

*Kunt u aangeven wat de streeftermijn is en waarom die slechts incidenteel wordt gehaald? Welke verbetermogelijkheden ziet u?*

Antwoord:

De onderwerpen waar meldingen over kunnen gaan zijn verdeeld over rubrieken. De streeftermijn waarbinnen een melding afgehandeld moet worden verschilt per rubriek. De kortste termijn is 3 werkdagen, bijvoorbeeld voor grofvuil en overlast van voertuigen. De langste is 14 werkdagen, bijvoorbeeld voor meldingen over straatmeubilair. Binnen deze termijnen moet de melding zijn afgehandeld. Meestal is de melding daadwerkelijk opgelost, maar in sommige gevallen duurt de daadwerkelijke oplossing langer, bijvoorbeeld als iets besteld moet worden of de werkzaamheden geclusterd uitgevoerd gaan worden. Met name bij straatverlichting blijkt dat het vaak een kwestie is van een nieuwe lamp indraaien, maar soms dat ondergrondse kabels en/of kasten vernieuwd moeten worden. De tijdsduur varieert dan van een dag tot maanden.

Uit onze cijfers blijkt dat in 2009 58% van de meldingen binnen de streeftijd werd afgehandeld. De jaren daarna vertonen een stijgende lijn: in 2010 was het percentage 71%, in 2011 79%.

Het rapport dat in de vraag wordt geciteerd gaat uit van de gemiddelde duur van de afhandeling van de melding in 2010 ten opzichte van de streeftermijn. Omdat een aantal meldingen langdurig open stond of had gestaan ten tijde van het onderzoek, vallen de gemiddelden bij de meeste rubrieken veel hoger uit dan de streeftermijn.

Mogelijkheden tot verbetering zoeken wij altijd. Wij kijken daarbij bijvoorbeeld naar het verbeteren van proces- en werkafspraken tussen ambtelijke afdelingen onderling en tussen de gemeente en externe partners. Tevens kijken wij naar het verbeteren van de communicatie rond onze uitvoerende werkzaamheden, ook rond het oplossen van meldingen. Concreet krijgt deze gedachte momenteel vorm in het project 'Van planning tot communicatie', waarbij informatie uit diverse planning- en communicatiesystemen bij elkaar wordt gebracht en inzichtelijk wordt gemaakt voor alle betrokkenen. Dit zou moeten leiden tot een sneller werkproces ook ten behoeve van (een deel van) de op te lossen meldingen. Daarnaast moet het gaan leiden tot betere informatie voor / communicatie met onze inwoners rond werkzaamheden. Ook rond meldingen. Deze nieuwe werkwijze / dit nieuwe systeem zal dit voorjaar operationeel worden. Het nieuwe MOR, waarvoor wij nu een nieuwe softwareleverancier zoeken, moet hierop gaan aansluiten.

6. *De online-kaart waarop Haarlemmers de meldingen terug kunnen zien is een woud van rode 'ballonnen'. Is het mogelijk een vorm van visuele differentiatie*



*aan te brengen in de soort, de behandelingsstatus en ouderdom van de klacht, bijv. met behulp van 'markeringen' in verschillende kleuren of anderszins?*

Antwoord:

De kaart is gecreëerd door de leverancier van het huidige registratiesysteem, KIM. De gemeente kan zelf geen wijzigingen aanbrengen in de visualisatie. We gaan onderzoeken of deze suggestie in de vernieuwing van het systeem meegenomen kan worden. Overigens is het wel mogelijk door in te zoomen 'het woud' te laten verdwijnen en specifiek op meldingslocatie te kijken.

7. *Wat is er de oorzaak van dat er meldingen op de kaart staan die al vele maanden oud zijn en waar in de status niets verandert?*

Antwoord:

De meldingen die binnen komen bij het meldpunt worden doorgezet naar de vakafdelingen, die de meldingen daadwerkelijk afhandelen en beantwoorden of doorgeven aan externe partijen. Er kunnen verschillende oorzaken zijn waarom een melding lang open staat. Soms duurt de daadwerkelijke oplossing van een melding erg lang en wordt de melding pas afgemeld als alles opgelost is.

Regelmatig wordt per afdeling bekeken hoe de lang openstaande meldingen het best afgehandeld kunnen worden en hoe dit in de toekomst verbeterd kan worden. Juist bij de langdurig openstaande meldingen gaat het ook vaak om afspraken met betrokken externe partijen en de beschikbaarheid van budgetten om zaken te realiseren. Als het bijvoorbeeld om kabels gaat, zal er ook vaak naar de verkeerskundige overlast gekeken worden van de uit te voeren werkzaamheden, waardoor bijvoorbeeld werk niet direct gedaan zal kunnen worden. Er spelen dan meerdere belangen voor de stad die ook tegen elkaar afgewogen moeten worden.

8. *De invoerschermen van de site zijn gedateerd en verschillende functies (bijv. printen) werken niet. Wie foto's of bestanden mee wil sturen wordt daarin beperkt aangezien alleen ongebruikelijk kleine bestanden kunnen worden meegestuurd. Wie langer dan een kwartier treuzelt bij het invullen moet opnieuw beginnen. Als alles toch is gelukt ontvangt de melder daarvan geen bericht of bedankje. Op welke wijze kan dit worden verbeterd?*

Antwoord:

Wij kunnen het digitale formulier helaas niet zelf naar believen aanpassen. Er zijn een aantal wensen om verbeteringen door te voeren, maar daar is geld voor nodig. Gezien het beperkte budget en het feit dat het hier een verouderd systeem betreft, kiezen wij ervoor te investeren in toekomstige digitaliseringsmogelijkheden,

waaronder het compleet vernieuwen van het meldingensysteem. Zoals eerder vermeld, zoeken wij momenteel naar een geschikte softwareleverancier.

Op dit moment is er na tests niet gebleken dat de printfunctie niet werkt. Wel heeft de functionaliteit waarmee automatisch een bevestigingsmail werd verstuurd naar de melder een periode niet gewerkt. Dat is inmiddels opgelost.

9. *“Door een technische fout staan de straten in de tabel niet op alfabetische volgorde”. “Er wordt gewerkt aan een oplossing”, zo is op de site te lezen. “In de tussentijd kan de gewenste straat gevonden worden door op het pijltje naast de straatnaam te klikken en vervolgens de eerste 5 letters heel snel achter elkaar te tikken”.*

*Deze mededeling staat nu meer dan een half jaar op de site. Is er zicht op wanneer dit ongemak verholpen zal zijn?*

Antwoord:

Dit probleem is ondertussen opgelost.

10. *Meldingen verdwijnen op enig moment van de kaart. Wanneer gebeurt dat? Is het mogelijk burgers inzicht te geven in afgehandelde c.q. om andere reden verwijderde meldingen?*

Antwoord:

Een melding verdwijnt van de kaart als deze is afgehandeld, dus de status ‘afgerond’ heeft gekregen. Daarnaast verdwijnen ook meldingen die ‘niet in behandeling genomen’ zijn van de kaart, maar dat is alleen het geval als er per ongeluk exact twee dezelfde meldingen in het systeem terecht zijn gekomen. De melding blijft wel altijd geregistreerd in het systeem.

Er is op dit moment geen mogelijkheid voor melders om zelf inzicht te hebben in afgehandelde meldingen. Wel is een melding altijd op te zoeken door de medewerkers bij het Meldpunt.

11. *Wijkraden krijgen van bewoners regelmatig meldingen over de leefomgeving in de wijk. Het zou voor de wijkraden handig zijn wanneer ze die gebundelde meldingen in een keer kunnen aanmelden. Online kan er per melding echter maar één voorval doorgeven worden. “Meerdere voorvallen per melding kunnen niet worden verwerkt”, aldus de informatie op de gemeentesite. Is het mogelijk om hier verandering in te brengen?*



Antwoord:

Een melding waarin meerdere gebeurtenissen of onderwerpen staan moet opgesplitst worden om de verschillende meldingen goed te kunnen behandelen. Deze moeten vaak naar verschillende afdelingen en/of externe partijen. De melder is zelf veel beter in staat om een melding op te splitsen dan de medewerker die de melding moet rubriceren en doorzetten. Deze medewerker is immers niet zelf ter plaatse geweest. Verschillende voorvallen zullen dus apart gemeld moeten worden.

Het huidige systeem ondersteunt niet de mogelijkheid om via het digitaal loket meerdere meldingen in één formulier te doen. Wij nemen deze suggestie mee bij de doorontwikkeling van het systeem.

In het project 'Van planning tot communicatie' nemen wij ook de mogelijkheid mee om wijkraden wijkgerichte informatie over werkzaamheden aan te bieden via een digitale kaart. Zij kunnen deze dan op hun website tonen of via een link ernaar verwijzen.

*12. Het is tegenwoordig ook mogelijk via de speciale app 'Buiten Beter' op een smartphone meldingen te doen. Deze mogelijkheid werd in november 2010 trots door de gemeente gepresenteerd. Op de website van de gemeente wordt deze mogelijkheid echter niet genoemd. Hoeveel meldingen komen via deze weg binnen? En hoe kan de bekendheid van deze mogelijkheid verder worden vergroot?*

Antwoord:

Sinds de presentatie van BuitenBeter in november 2010 zijn er 720 meldingen via de smartphone binnen gekomen. Dat is 3% van het totaal over die periode. Vóór de lancering was dit krap 1%.

Er zitten zowel technische, inhoudelijke als financiële haken en ogen aan de koppeling van BuitenBeter met ons huidige MOR-systeem. Daarbij is BuitenBeter niet de enige applicatie waarmee meldingen via de smartphone kunnen worden gedaan. Dit is de reden dat wij op dit moment niet pro-actief deze mogelijkheid sterk promoten.

BuitenBeter is inderdaad een makkelijke en moderne manier om meldingen te doen. Echter, de BuitenBeter meldingen zijn vaak onduidelijk. Zo wordt de melder niet langs verplichte velden geleid, maar in het beste geval langs een vrij invulveld. Dit is niet eens noodzakelijk, de melding kan ook gedaan worden met alleen de locatie en een foto. Daarnaast kent BuitenBeter maar 10 rubrieken – ter vergelijking: er zijn er 68 in ons huidige systeem. Bovendien is de satelliet niet altijd even nauwkeurig. In de meeste gevallen kunnen de medewerkers die de e-mail

behandelen veel afleiden uit de foto, maar de meldingen zijn lang niet zo nauwkeurig als via ons digitale formulier of na doorvragen aan de telefoon.

We gebruiken de ervaring die wij nu opdoen met de applicatie 'Buiten Beter', voor het verbeteren en het vernieuwen van ons MOR-systeem. Daarbij kijken we ook naar de ervaringen met soortgelijke applicaties elders in het land.

### Tot slot

Zoals in het antwoord op uw vragen door ons is aangegeven, werkt de gemeente met een registratiesysteem dat weliswaar een grote stap vooruit is geweest ten opzichte van het systeem daarvoor, maar dat inmiddels verouderd is.

Verbeterpunten, waaronder door u aangeven suggesties, zijn mogelijk bij de realisatie van een nieuw meldingsstelsel. Wegens problemen met een eerdere softwareleverancier in 2011 is hier helaas vertraging in opgetreden. Wij zoeken nu een nieuwe leverancier. Zodra die gevonden is, kunnen wij u informeren over de verdere voortgang en planning.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

ing. S.M.M. Borgers

de burgemeester,

mr. B.B. Schneiders