



Haarlem

Gemeente Haarlem

drs. Cora-Yfke Sikkema

Wethouder duurzaamheid, mobiliteit, beheer en onderhoud

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Beheer

Datum 19 januari 2018
Ons kenmerk 2018/50444
Contactpersoon Rob Koning
Onderwerp Meldingen openbare ruimte

Geachte commissieleden,

Recent heeft er een krantenbericht in het Haarlems Dagblad gestaan, waarin een bewoner zijn nood klaagt over het afdoen van een melding. Het blijkt dat hij vorig jaar op het antwoord op zijn melding lang heeft moeten wachten. Een vervelende en niet klantvriendelijke ervaring.

Meldingen

De gemeente ontvangt jaarlijks meldingen over de openbare ruimte onder andere via de website. Afgezien dat de ogen en oren van onze bewoners een extra informatiekanaal zijn om de openbare ruimte op orde te houden, geven de meldingen ook een indicatie van de kwaliteit van het beleid en de uitvoering. Het overgrote deel van de meldingen wordt tijdig afgedaan. Dat geldt echter niet voor alle meldingen. Soms is daar een plausibele reden voor: er wordt met de melder contact opgenomen en er wordt terplekke gekeken bijvoorbeeld. In dat geval is de termijn van afdoening langer. Een andere reden voor vertraagde afdoening bleken de afspraken met onze contractpartners te zijn. Veel uitvoerend werk hebben wij uitbesteed. De termijnen voor terugmeldingen bleken te weinig sturend. Daarnaast bleken er achterstanden te ontstaan. Dit laatste is vorig jaar via een inhaalactie ingelopen.

Ik hoorde einde vorig jaar toch nog te veel geluiden dat het meldingsproces nog niet goed genoeg verloopt. Daarom heb ik de ambtelijke organisatie gevraagd mij te informeren over de stand van zaken. Ik ben onlangs gerapporteerd over verbeteringen in het proces. Zo worden de afspraken met onze DDO partners aangescherpt. Ook is er een wijziging in het meldingssysteem aangebracht, waardoor een melding automatisch dan wel eenvoudiger kan worden doorgestuurd naar de juiste partij.



Haarlem

2

Ik hoop met deze aanpassingen weer een verbeterslag te hebben gemaakt voor het meldingenproces. We zijn er echter nog niet. De vervolgstap is aandacht te schenken aan de manier waarop we, als gemeente, de klachten behandelen. Het heeft mijn aandacht.

Hoogachtend,

drs. Cora-Yfke Sikkema