



<b>Onderwerp</b> Overzicht ontwikkeling meldingen openbare ruimte Januari 2016-september 2018	
Nummer	2018/667892
Portefeuillehouder	Snoek, M.
Programma/beleidsveld	5.1 Openbare ruimte en mobiliteit
Afdeling	BBOR
Auteur	Koning, R.
Telefoonnummer	023-5113372
Email	rkoning@haarlem.nl
Kernboodschap	Met deze nota wordt de commissie geïnformeerd over de ontwikkeling van het aantal meldingen openbare ruimte, de afhandeling daarvan, verdeeld naar de verschillende domeinen.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Beheer. In maart 2018 is het onderwerp meldingen in de commissie besproken. Toegezegd is dat het college de commissie halfjaarlijks informeert over de ontwikkeling van het aantal meldingen uitgesplitst naar de verschillende domeinen.
Relevante eerdere besluiten	-Brief wethouder Sikkema ( <a href="#">2018/50444</a> ) in commissie 8 maart 2018
Besluit College d.d. 30 oktober 2018	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.  de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>

## Inleiding

De Commissie is toegezegd halfjaarlijks een overzicht te verstrekken van de ontwikkeling van het aantal meldingen openbare ruimte, de afhandeling daarvan, verdeeld naar de verschillende domeinen

Deze nota informeert u over de ontwikkeling van het aantal meldingen vanaf januari 2016, de afhandeling daarvan en trends die vanaf 2016 uit het overzicht zijn af te leiden

In de bijlage is aangegeven de ontwikkeling van het aantal meldingen openbare ruimte vanaf 2016. Uit de tabel valt af te leiden dat het aantal meldingen in 2018 gemiddeld rond de 1900 per maand bedraagt met een enkele uitschieter naar boven en een enkele naar beneden. Dit betreft meldingen die voor het overgrote deel te maken hebben met de staat van de openbare ruimte. Er komen echter ook meldingen/vragen binnen die eerder wensen betreffen zoals bv het plaatsen van een bankje of vragen over het maai/snoeiregime. In januari dit jaar zijn er relatief veel meldingen geweest over defecten in verlichting. De verklaring daarvoor, naast dat het een donkere maand is, is wellicht ook gelegen in veel neerslag en een zware storm die meer meldingen aan openbare verlichting en verkeersregelinstallaties (OV/VRI) zullen hebben veroorzaakt. Ook zijn er veel meldingen met betrekking tot afval en vervuiling, deze worden deels veroorzaakt door de nasleep van vuurwerk en afvoer van kerstbomen. Verder zien we in de zomermaanden een groot aantal meldingen over (zwerf)afval, onkruid, straten, borden en straatmeubilair deels veroorzaakt door de lange warme zomer dit jaar en het grote aantal (hang)jongeren die overlast veroorzaken op bepaalde plekken in de stad.

Van het totale aantal meldingen wordt driekwart binnen de (streef)norm van 10 werkdagen afgehandeld

## 2. Kernboodschap

### 1. *Ontwikkeling aantal meldingen*

Het totaal aantal meldingen over afval en vervuiling neemt duidelijk toe. Dat wordt ook veroorzaakt doordat veel meldingen (vragen) binnenkomen over de uitrol van het Strategisch Plan Afvalscheiding (SPA), bv de introductie van de duobakken. Als burgers hieraan gewend raken zal naar verwachting het aantal meldingen daarover teruglopen.

Kijken we naar de totaalcijfers over 2016 en 2017 en de eerste 8 maanden van 2018 dan blijkt dat er een stijgende lijn in het totaal aantal meldingen is. Een toename van ca. 10% per jaar. Dit zal, deels, worden veroorzaakt doordat het vastgestelde kwaliteitsniveau omlaag is gegaan met de bezuinigingsmaatregel van 1 miljoen in 2014. Dit jaar is het bedrag van 1 miljoen weer toegevoegd aan beheer en onderhoud. Daarnaast worden burgers, wijkraden e.d ook gestimuleerd klachten ook daadwerkelijk als melding te doen zodat de gemeente ook een goed overzicht heeft van het totaal aantal meldingen.



## *2. Afhandeling van de meldingen*

Voor wat betreft het proces van afhandeling bij de partners zal indien de afhandeling langer dan 10 werkdagen duurt een terugkoppeling (tussenbericht) worden verstuurd met de reden waarom de afhandeling langer duurt. Dat vraagt om een technische koppeling tussen het MOR Plus systeem en het meldingensysteem van de opdrachtnemer (de DDO partner). Daar wordt nu aan gewerkt maar vraagt nog tijd voordat dit kan worden geïmplementeerd. Deze norm zal dan ook in de contracten van DDO partners opgenomen. Verder is het nu met het Klant Contact Centrum (KCC) zo geregeld dat als het niet lukt om de melding binnen een week af te handelen er een automatisch tussenbericht vanuit KCC naar de melder gaat dat de afhandeling meer tijd kost

### **3. Consequenties**

De meldingen zijn een belangrijk instrument voor de gemeente omdat deze ons informatie geeft over ergernissen van burgers maar ook input oplevert voor de gesprekken met onze onderhoudspartners als het gaat om de staat van onze openbare ruimte. Daarmee vormt deze informatie voor de gemeente een belangrijk sturingsinstrument

### **4. Vervolg**

Het aantal meldingen, maar ook de afhandelingstermijn en kwaliteit van afhandeling zijn een voortdurend punt van aandacht in de gesprekken met de onderhoudspartners

### **5. Bijlagen**

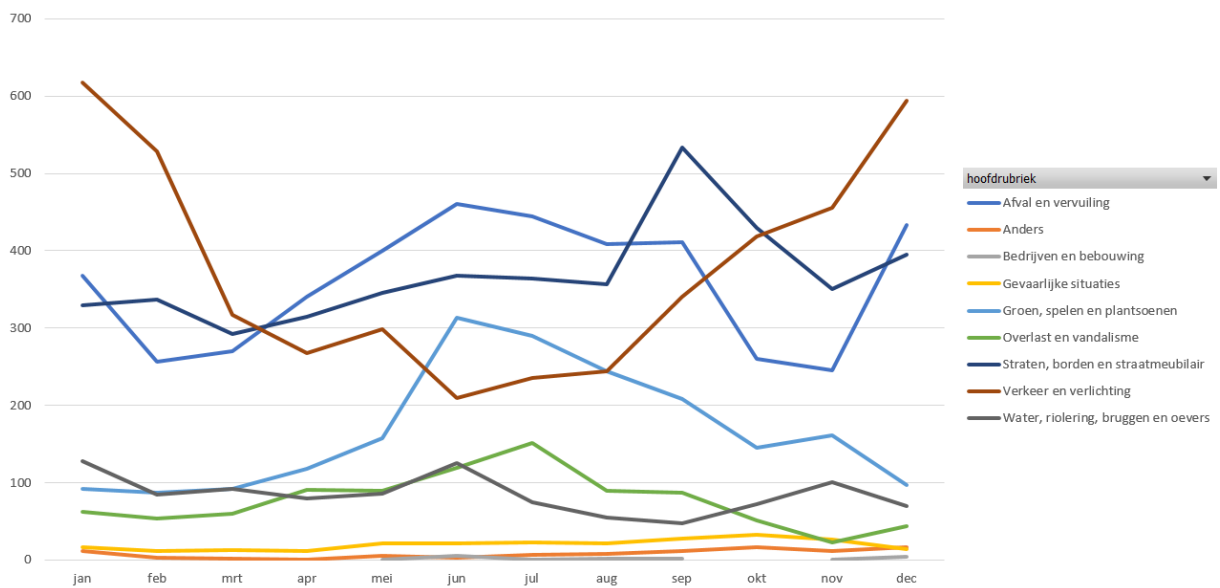
-Overzicht meldingen vanaf januari 2016

## BIJLAGE

### Overzicht meldingen 2016, 2017 en 2018 t/m september

#### 2016

Som van # binnen gekomen	Maanden		jaarMaand											
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Eindtotaal	
hoofdrubriek														
Afval en vervuiling	368	256	270	341	400	461	445	408	411	260	245	433	4.298	
Anders	12	3	2	1	5	3	7	8	12	17	11	16	97	
Bedrijven en bebouwing			3		1	6	0	2	2		0	4	18	
Gevaarlijke situaties	16	12	13	12	21	22	23	21	28	33	27	14	242	
Groen, spelen en plantsoenen	92	87	92	118	158	313	290	244	208	145	161	97	2.005	
Overlast en vandalisme	62	54	60	91	89	119	151	90	87	51	23	44	921	
Straten, borden en straatmeubilair	329	337	292	315	346	368	364	357	533	430	351	395	4.417	
Verkeer en verlichting	617	528	317	267	299	209	235	244	340	419	455	594	4.524	
Water, riolering, bruggen en oevers	128	85	92	79	86	125	75	55	48	72	101	70	1.016	
<b>Eindtotaal</b>	<b>1.624</b>	<b>1.362</b>	<b>1.141</b>	<b>1.224</b>	<b>1.405</b>	<b>1.626</b>	<b>1.590</b>	<b>1.429</b>	<b>1.669</b>	<b>1.427</b>	<b>1.374</b>	<b>1.667</b>	<b>17.538</b>	

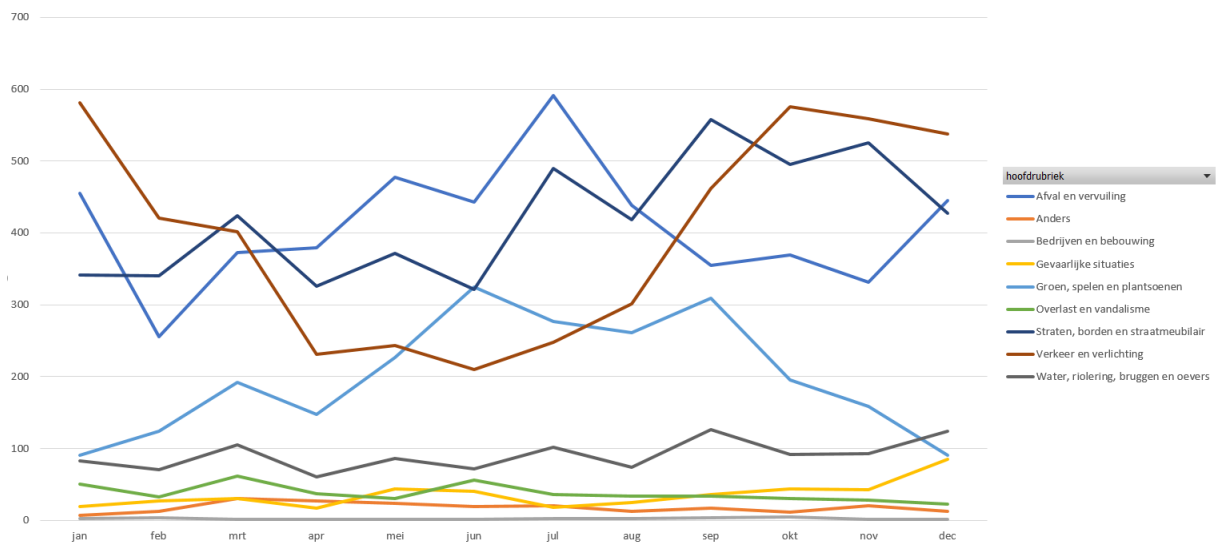


jaar	aantal afgehandeld	aantal binnen Norm	perc. binnen norm	aantal buiten Norm	perc. buiten norm
2016	16.771	12.568	75%	4.203	25%



## 2017

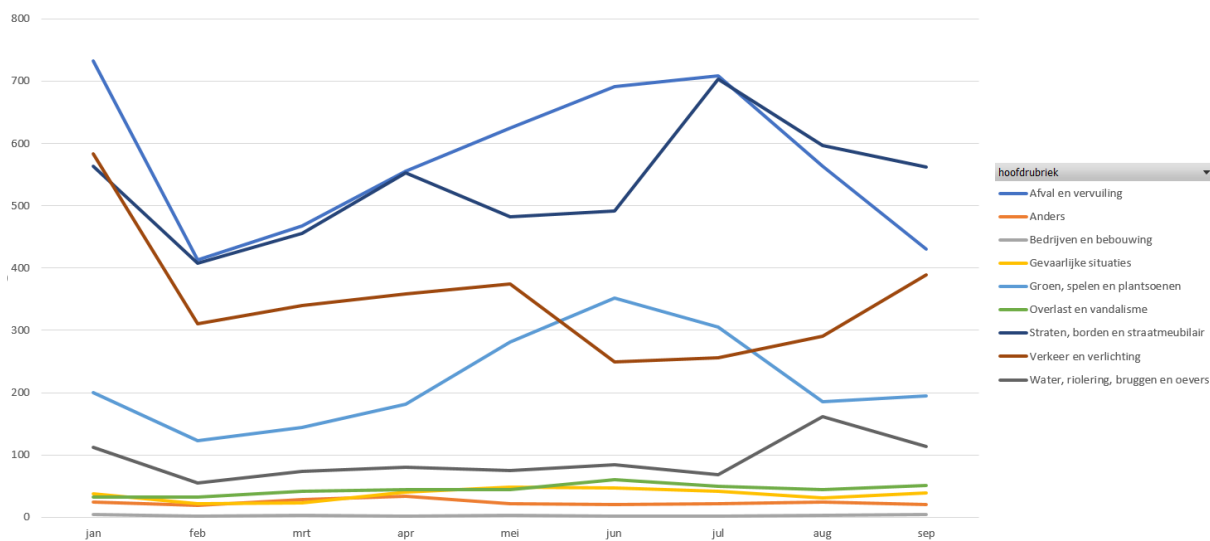
Som van # binnen gekomen	Maanden		jaar										Eindtotaal	
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec		
hoofdrubriek														
Afval en vervuiling	455	256	373	379	477	443	591	438	355	369	331	445	4.912	
Anders	7	13	31	27	24	19	20	13	17	12	21	13	217	
Bedrijven en bebouwing	3	4	1	1	1	1	3	3	4	5	1	2	29	
Gevaarlijke situaties	19	27	31	17	44	40	18	25	36	44	43	85	429	
Groen, spelen en plantsoenen	91	124	192	147	227	325	277	261	309	195	159	91	2.398	
Overlast en vandalisme	51	33	62	37	31	56	36	34	34	30	28	23	455	
Straten, borden en straatmeubilair	342	340	424	326	371	321	490	418	558	495	525	427	5.037	
Verkeer en verlichting	581	421	402	231	243	210	248	301	462	575	559	538	4.771	
Water, riolering, bruggen en oevers	83	71	105	61	86	72	102	74	126	92	93	124	1.089	
<b>Eindtotaal</b>	<b>1.632</b>	<b>1.289</b>	<b>1.621</b>	<b>1.226</b>	<b>1.504</b>	<b>1.487</b>	<b>1.785</b>	<b>1.567</b>	<b>1.901</b>	<b>1.817</b>	<b>1.760</b>	<b>1.748</b>	<b>19.337</b>	



jaar	aantal afgehandeld	aantal binnen Norm	perc. binnen norm	aantal buiten Norm	perc. buiten norm
2017	19.012	14.154	74%	4.858	26%

## 2018 t/m 3<sup>e</sup> kwartaal

Som van # binnen gekomen	Maanden		jaarMaand								Eindtotaal
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep		
hoofdrubriek											
Afval en vervuiling	732	413	467	556	625	691	709	564	430	5.187	
Anders	24	19	29	34	22	20	22	25	21	216	
Bedrijven en bebouwing	4	2	3	2	3	2	2	3	4	25	
Gevaarlijke situaties	38	22	23	40	48	47	42	31	39	330	
Groen, spelen en plantsoenen	200	123	144	181	281	352	305	186	195	1.967	
Overlast en vandalisme	33	32	42	44	45	61	50	44	51	402	
Straten, borden en straatmeubilair	563	408	456	553	482	492	703	597	562	4.816	
Verkeer en verlichting	583	311	340	358	374	249	256	291	389	3.151	
Water, riolering, bruggen en oevers	112	55	74	81	75	85	69	162	114	827	
<b>Eindtotaal</b>	<b>2.289</b>	<b>1.385</b>	<b>1.578</b>	<b>1.849</b>	<b>1.955</b>	<b>1.999</b>	<b>2.158</b>	<b>1.903</b>	<b>1.805</b>	<b>16.921</b>	



jaarMaand	aantal afgehandeld	aantal binnen norm	perc. binnen norm	aantal buiten norm	perc. buiten norm
2018	16.247	12.056	74%	4.191	26%