



|   |   |
|---|---|
| <b>Onderwerp</b><br>Meldingen openbare ruimte 2019-2020 |   |
| Nummer  | 2020/1129673  |
| Portefeuillehouder                                      | Snoek, M.   |
| Programma/beleidsveld                                   | 5.1 Openbare ruimte en mobiliteit   |
| Afdeling  | BBOR  |
| Auteur  | Laurien Metz en Karin Sweering  |
| Telefoonnummer  | 023-5113428   |
| Email   | lmetz@haarlem.nl  |
| Kernboodschap   | De Commissie Beheer ontvangt periodiek een overzicht van de ontwikkeling van het aantal meldingen in de openbare ruimte en de afhandeling daarvan, verdeeld naar de verschillende domeinen. In deze informatie wordt het overzicht gegeven van het jaar 2019 en van 2020 tot en met de maand oktober. |
| Behandelaar voor commissie                              | Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Beheer.   |
| Relevante eerdere besluiten                             | Overzicht ontwikkeling meldingen openbare ruimte januari 2016-maart 2019 ( <a href="#">2019/258025</a> ) in commissie Beheer van 13 juni 2019.  |
| Besluit College d.d. 15 december 2020                   | 1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.<br><br>de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>   |

## 1. Inleiding

Met deze nota wordt de commissie geïnformeerd over de ontwikkeling van het aantal meldingen in de openbare ruimte voor 2019 en 2020. Het gaat hierbij om meldingen, zoals ze binnen komen via het MOR+ systeem dat de gemeente hanteert. Op eerdere momenten is de commissie hierover halfjaarlijks geïnformeerd, de vorige informatienota dateert echter van juni 2019. Vandaar dat deze informatie over volledig 2019 gaat en 2020 tot dit moment. De halfjaarcyclus wordt vanaf juni 2021 weer opgepakt.

## 2. Kernboodschap

In juni 2019 is aangegeven dat er een stijgende lijn te zien is in het totaal aantal (afgehandelde) meldingen. Deze lijn zet zich voort.

| 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020 (t/m okt) |
|--------|--------|--------|--------|----------------|
| 17.538 | 19.334 | 20.754 | 33.613 | 30.602         |

Wanneer het aantal meldingen in november en december 2020 gemiddeld genomen gelijk zijn aan de eerste 10 maanden, dan komt het aantal meldingen in 2020 rond de 36.500. In vijf jaar tijd is dit een verdubbeling van het aantal meldingen.

Zoals ook in 2019 is aangegeven hoeft het aantal meldingen en de toename daarvan geen direct verband te hebben met kwaliteit en/of beleving in zijn algemeenheid. Er wordt ook gestimuleerd om situaties in de openbare ruimte te melden zodat de gemeente sneller kan acteren wanneer de situatie niet in orde is. Er zijn veel meldingen die wellicht bij de melder het gevoel geven dat er iets niet in orde is, maar die volgens de contractafspraken met de onderhoudspartners voldoen aan de vastgestelde eisen. Voor de melder is beeldkwaliteit moeilijk te beoordelen, terwijl daarop juist door de gemeente wordt gestuurd bij de onderhoudspartners. Meldingen geven natuurlijk wel sturing aan de operatie om te bezien of er trendmatig moet worden bijgestuurd.

Daarbij is het aantal 'dubbele meldingen' moeilijk te identificeren. Zo kan bij meerdere binnengekomen meldingen niet gelijk duidelijk zijn dat het om hetzelfde incident gaat (door een verschillende omschrijving of verschil in gebruik van straatnaam). Of er komen meerdere meldingen uit dezelfde straat over bijv. illegaal geplaatst grof afval of een kapotte lantaarnpaal. In de cijfers is dan sprake van meerdere meldingen.

In de bijlage zijn een aantal tabellen en grafieken opgenomen over het aantal binnengekomen en afgehandelde meldingen en de doorlooptijd van de meldingen. Bij de vergelijking tussen 2019 en 2020 valt het volgende op:

1. Toename van het aantal meldingen van een kleine 10% (van 33.613 naar ongeveer 36.500) in 2020 tov 2019;
2. Toename aantal meldingen overlast & vandalisme en afval & vervuiling (25%);
3. Meldingen voor Groen, spelen en plantsoenen is ook toegenomen met ongeveer 10%;



4. In 2020 is er een piek in de meldingen richting de zomer (periode maart-juni) tijdens de eerste lockdown voor wat betreft de meldingen rondom met name overlast & vandalisme en afval & vervuiling;
5. De doorlooptijd afgehandelde meldingen is niet veranderd in 2019 en 2020, ondanks de toename van het aantal meldingen;

De toename van het aantal meldingen, en specifiek op de domeinen overlast&vandalisme, afval & vervuiling en groen, spelen & plantsoenen komt niet alleen door het voortzetten van de trend van het aantal meldingen, maar ook als gevolg van de corona-situatie. Er zijn ook bij Spaarnelanden significant meer telefoontjes en meldingen af te handelen sinds de eerste lockdownperiode (maart 2020) als gevolg van het thuiswerken.

Meldingen worden geregistreerd op de dag van melding (binnengekomen meldingen). In 2019 zijn er minder meldingen afgehandeld dan er zijn binnengekomen en in 2020 vooralsnog juist meer dan er zijn binnengekomen. In 2020 heeft er een inhaalslag plaatsgevonden en zijn er veel meldingen uit 2019 afgesloten (afgehandelde meldingen). Ruim 80% van alle meldingen wordt binnen twee weken afgehandeld. Dit is gelijk voor 2019 en 2020. De dienstverlening en de service is nagenoeg hetzelfde gebleven ondanks de corona en toename van het aantal meldingen.

### **3. Consequenties**

De meldingen zijn een belangrijk instrument voor de gemeente omdat deze de gemeente informatie geven over wat er leeft bij burgers en daarmee input oplevert voor de gesprekken met onze onderhoudspartners als het gaat om de staat van onze openbare ruimte.

### **4. Vervolg**

Het aantal meldingen en de afhandelingstermijn en kwaliteit van afhandeling zijn een voortdurende punt van aandacht bij de gemeente en de onderhoudspartners. Gezamenlijk wordt er gekeken naar de trends en signalen voor wat betreft de meldingen. Individuele meldingen worden serieus genomen en de gemeente zet zich in op het contact met de inwoners en onze dienstverlening. Een lange afhandeltijd van een melding hoeft niet gelijk te resulteren in ontevreden bewoners, er is ook begrip dat sommige meldingen meer tijd nodig hebben om opgelost te worden. Er wordt ingezet op tijdig en goed contact met de melder, als bijvoorbeeld de afhandeling langer duurt of dat beter achterhaalt kan worden wat de vraag of het achterliggende probleem van de melder is (wellicht meer een wens dan een melding).

Naar aanleiding van de motie “een uitgebreider meldingssysteem brengt problemen nog beter in kaart” is de afgelopen tijd gewerkt aan het verbeteren van de rubrieken op de website en de mogelijkheid om afvalbakken en -containers aan te kunnen wijzen op een kaart. Mede op basis van de statistieken en een enquête is een nieuwe rubrieksindeling vastgesteld met beter passende

omschrijvingen, waarmee naar verwachting 93% van de meldingen direct in de goede rubriek en dus afhandelingsroute terecht komt. Ook dit draagt bij aan een snellere afhandelingstijd. Komende tijd worden nog een aantal tests uitgevoerd en dan zal de nieuwe “dialogoog” live gaan.

Daarnaast kunnen inwoners vanaf augustus gemakkelijk online checken wanneer een afvalcontainer in hun wijk vol of tijdelijk buiten gebruik is en wanneer deze in de planning staat om geleegd te worden. Hierdoor hoeven inwoners niet meer onnodig met afval naar een volle container te lopen en met het gevolg dat er minder afval naast de container terecht komt en naar verwachting er minder meldingen komen.

Met de onlangs vastgestelde Dienstverleningsvisie wordt ook gewerkt aan het optimaliseren van het proces Meldingen openbare ruimte. In 2021 zal van start gaan met alle betrokken partijen voor de implementatie daarvan. Hiermee ondersteunt de Dienstverleningsvisie de gedachte dat de inwoner centraal staat, zoals ook bij de meldingen het geval is. We stimuleren inwoners ook om meer te melden. Meer meldingen is niet een graadmeter dat het niet goed gaat, maar juist ook dat er betrokken burgers zijn zodat de gemeente sneller kan acteren.

## **5. Bijlage**

Overzicht meldingen 2019 en 2020 (t/m oktober)