



<b>Onderwerp</b> Meldingen openbare ruimte eerste helft (Q1+Q2) 2021 + november & december 2020	
Nummer	2021/492289
Portefeuillehouder	Rog, M.
Programma/beleidsveld	5.1 Openbare ruimte en mobiliteit
Afdeling	BBOR
Auteur	Nagtzaam, J.
Telefoonnummer	023-5114395
Email	<a href="mailto:jnagtzaam@haarlem.nl">jnagtzaam@haarlem.nl</a>
Kernboodschap	Op verzoek van de gemeenteraad ontvangt de Commissie Beheer elk halfjaar een overzicht van de ontwikkeling van het aantal meldingen over de openbare ruimte en de afhandeling ervan, verdeeld naar de verschillende domeinen. In het nu voorliggende informatiestuk wordt het overzicht verstrekt van het meldingenaantal (naar type) in nov+dec 2020 en in de eerste helft van 2021 (Q1 + Q2). Het aantal meldingen is opnieuw gestegen t.o.v. de vorige rapportageperiode.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de Commissie Beheer.
Relevante eerdere besluiten	Meldingen openbare ruimte 2019-2020 (2020/1129673)
Besluit College d.d. 21 september 2021	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.  de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>

## 1. Inleiding

Met deze nota wordt de commissie geïnformeerd over de aard en de ontwikkeling van het aantal meldingen in de openbare ruimte van eind 2020 en de eerste helft van 2021. Het gaat hierbij om meldingen zoals ze binnenkomen via de applicatie “MOR+” die de gemeente hanteert (‘MOR’ in die naam is het acroniem ‘Meldingen openbare ruimte’). Op eerdere momenten is de commissie hierover periodiek geïnformeerd; de vorige informatienota dateert van december 2020.

## 2. Kernboodschap

In juni 2019 is gemeld dat het totaal aantal (afgehandelde) meldingen elk jaar toeneemt. Hieronder is de getalsmatige historische ontwikkeling te zien.

2016	2017	2018	2019	2020	2021 (Q1+Q2)
17.538	19.334	20.754	33.613	37.267	21.940

Bovenstaand overzicht toont ondubbelzinnig aan dat de afgelopen jaren een grote stijging te zien is geweest van het aantal meldingen en dat die trend zich in het eerste halfjaar van 2021 heeft voortgezet.

Zoals ook eerder al is opgemerkt kan geen onomstotelijk oorzakelijk verband worden aangetoond tussen het aantal ontvangen meldingen en de toenemende trend ervan en de kwaliteit en/of beleving van de openbare ruimte. Vanuit de gemeente wordt immers volop gestimuleerd om situaties in de openbare ruimte te melden, zodat zij sneller kan handelen wanneer dat nodig is. Het is bovendien mogelijk dat meerdere meldingmakers rapporteren over wat zij zien als misstanden in de openbare ruimte, maar dat de situaties die zij aandragen volgens de contractafspraken met de onderhoudspartners niet uit de pas lopen met de vastgestelde eisen. Voor melders is bijvoorbeeld beeldkwaliteit vaak moeilijk te beoordelen, terwijl daarop juist door de gemeente wordt gestuurd bij de onderhoudspartners. Meldingen geven wel veel informatie waarmee kan worden bezien en bepaald of er trendmatig moet worden bijgestuurd in het dagelijks beheer en onderhoud.

In de bijlage is een aantal tabellen en grafieken opgenomen over het aantal binnengekomen en afgehandelde meldingen en de doorlooptijd van de meldingen. Bij de vergelijking tussen de jongste meetperiode (nov+dec 2020 en Q1+Q2 van 2021) en de voorgaande periode en jaren valt het volgende op:

### Algemene trends

1. Een verdere toename van het aantal meldingen, onder andere als gevolg van de situatie rondom de coronacrisis. De hoogte van de toename verschilt wel sterk per kwartaal; Q1 van 2021 was in meldingenaantal vrijwel gelijk aan 2020-Q1, maar Q2 van 2021 liet juist een sterke stijging zien t.o.v. een jaar eerder.
2. De eerder gesignaleerde meerjarentrend van het oplopend aantal meldingen zet zich voort: 2020 telde er 37.267 (bijna 11% meer dan in 2019) en op 30 juni 2021 stond de teller al op 21.940, hetgeen zijn schaduw vooruitwerpt op een jaareindstand die mogelijk pas stopt tegen de 44.000 meldingen – zes- à zevenduizend meer dan in 2020. De trend verdubbelt dan in zijn toename.



3. Het aantal meldingen dat partner Spaarnelanden binnen de gestelde afdoeningstermijn van tien werkdagen afhandelt is in Q1 en Q2 van 2021 telkens nipt boven de streefgrens van 90% uitgekomen, waarmee de stijging uit 2020 is uitgemond in het gewenste resultaat.

#### Specifieke trends

1. De Top-2 in zowel nov+dec 2020 als in de eerste helft van 2021 bestaat uit *Overlast & vandalisme* en *Afval & vervuiling*. Op plaats 3 eind 2020 komt *Verkeer & verlichting* – in 2021 is die laatste voorlopig een (lage) middenmotor; stijgt wellicht zodra de dagen weer korter worden. Ook in de beide middenmoten: *Straten, borden & straatmeubilair*.
2. In december 2020, toen de coronamaatregelen weer verscherpt werden, namen de meldingentypen *Overlast & vandalisme*, *Afval & vervuiling*, *Verkeer & verlichting*, *Straten, borden & straatmeubilair*, *Groen, spelen & plantsoenen* en *Anders* allemaal met 25-30% af, t.o.v. november. *Water, riolering, bruggen & oevers*, *Gevaarlijke situaties* en *Bedrijven & bebouwing* bleven nagenoeg gelijk.
3. De algehele doorlooptijden van afgehandelde meldingen in Q1 en Q2 van 2021 zijn grosso modo gelijk aan die van november en december 2020. Gemiddeld genomen worden meldingen over *Verkeer & verlichting* en *Groen, spelen & plantsoenen* ietsje trager (enkele dagen tot enkele weken) afgehandeld, maar het totaalaantal meldingen dat langer in de molen zit dan zeven weken was in het eerste halfjaar van 2021 juist iets kleiner.
4. Specifieke aandacht verdient *Afval & vervuiling* in 2021. De meldingentrend schiet in maart omhoog met 1.500 meldingen, van rond de 500 (jan, feb) naar liefst 2.000. Wat hieraan ten grondslag ligt is niet bekend. In april halveert de trend en blijft vanaf dan tot en met juni rond de 1.000 schommelen.
5. Spaarnelanden rapporteert over het eerste halfjaar van 2021 veel meldingen over Groen: overhangende takken, plaagplanten en woekeraars (berenklauw) en hoog gras (n.a.v. ecologische proef maaibeleid). Dat laatste ontlokt positieve en negatieve reacties.
6. Als de veiligheid in het geding is moet de responstijd zo kort mogelijk zijn. Spaarnelanden meldt dat deze maatstaf sterk op het budget drukt.
7. Kapotte riolering zorgt voor zinkgaten (v.b.: Grote Houtstraat 4, waar ook de Haarlemse Beek ondergronds loopt) door grond uit te spoelen. Hierdoor ontstaan verzakkingen en gaten in de verharding. Dit probleem treedt verspreid door de stad op en verdient een structurele oplossing. Welke vorm die moet krijgen (onderzoek naar plekken met hoog risico, standaardaanpak) is nog niet bekend en voorwerp van overleg tussen deskundigen.

### **3. Consequenties**

De meldingen zijn een belangrijk instrument voor de organisatie, omdat ze de gemeente informatie geven over wat leeft bij burgers en zo input oplevert voor de gesprekken met onze onderhoudspartners als het gaat over de staat van onze openbare ruimte. Door het oplopen van de aantallen meldingen neemt de druk op de organisatie en de partners toe. Dat leidt tot een verschuiving in de uitvoering van de werkzaamheden.

Overigens zijn niet alle meldingen technische aanpassingen in de openbare ruimte. Veel ervan zijn wensen die integraal beoordeeld moeten worden. Hiervan zijn geen doorlooptijden vastgesteld.

#### **4. Vervolg**

Er wordt momenteel gewerkt aan het uitvoering geven aan de dienstverleningsvisie, waarbij ook het proces Meldingen openbare ruimte (MOR) wordt gezien en geoptimaliseerd. Het aantal meldingen en de afhandelingstermijn en kwaliteit van afhandeling zijn een voortdurend punt van aandacht bij de gemeente en de onderhoudspartners. Gezamenlijk wordt er gekeken naar de trends en signalen voor wat betreft de meldingen en hoe er op verschillende niveaus van schaalgrootte op geacteerd moet worden. Individuele meldingen worden daarbij serieus genomen en de gemeente zet zich zo betrokken mogelijk in op het contact met de inwoners en onze dienstverlening aan hen.

Een lange afhandeltijd van een melding hoeft niet te resulteren in ontevreden bewoners; er is ook begrip voor dat sommige meldingen meer tijd nodig hebben om opgelost te worden. Er wordt ingezet op tijdig en goed contact met de melder, zeker als bijvoorbeeld de afhandeling langer duurt of dat door goed de tijd te nemen beter achterhaald kan worden wat de vraag of het achterliggende probleem van de melder is (wellicht meer een wens dan een melding).

#### **5. Bijlagen**

Halfjaarrapportage meldingen MOR+ nov+dec-2020 + Q1+Q2-2021