



Onderwerp Rapportage meldingen openbare ruimte: Q3+Q4 2021	
Nummer	2022/418357
Portefeuillehouder	De Raadt, E.
Programma/beleidsveld	5.1 Openbare ruimte en mobiliteit
Afdeling	BBOR
Auteur	Nienke Best & Jasper Nagtzaam
Telefoonnummer	NB 023-5115460 / JN 023-5114395
Email	nbest@haarlem.nl / jnagtzaam@haarlem.nl
Kernboodschap	Als uitvloeisel van een mondelinge toezegging ontvangt de Commissie Beheer tot nu elk halfjaar een overzicht van de ontwikkeling van het aantal meldingen over de openbare ruimte en de afhandeling ervan, verdeeld naar de verschillende domeinen. Met de rapportage wordt het overzicht verstrekt van het meldingenaantal (naar type) in de tweede helft van 2021 (Q3 + Q4). Het aantal meldingen is met bijna 6% gedaald 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 eerste helft (Q1+Q2) 2021 + november & december 2020 (2021/510470)
Besluit College d.d. 14 juni 2022	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

Met deze nota wordt de commissie geïnformeerd over de aard en de ontwikkeling van het aantal meldingen in de openbare ruimte van de tweede helft van 2021. Het gaat hierbij om meldingen zoals ze binnenkomen via de applicatie "MOR+" die de gemeente hanteert ('MOR' is het acroniem 'Meldingen openbare ruimte'). Deze informatieverstrekking is onderdeel van de halfjaarlijkse rapportagereeks van meldingen aan de Commissie Beheer. Daarnaast is het input voor het optimaliseren van de dienstverlening rondom de meldingen openbare ruimte. De voorlaatste in de serie was van oktober 2021 en besloeg Q1 en Q2 van dat jaar. De eerstvolgende rapportage verschijnt begin 2023. Deze rapporteert over heel 2022. Het voordeel hiervan is dat de jaartrend in één keer inzichtelijk wordt, jaren beter met elkaar vergeleken kunnen worden en het minder beslag legt op de beschikbare capaciteit. Op deze manier wordt nog steeds voldaan aan het verzoek in de Cie Beheer van vier jaar geleden om te rapporteren, alleen met een incidentiewijziging.

2. Kernboodschap

Het aantal meldingen in Q3 en Q4 van 2021 is licht gedaald (bijna 6%) ten opzichte van Q1 en Q2, maar het totaal van 2021 ligt hoger dan van 2020. Hieronder is de getalsmatige historische ontwikkeling te zien.

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021 Q1+Q2	2021 Q3+Q4
17.538	19.334	20.754	33.613	37.267	42.624	21.940	20.684

Hoewel in het tweede halfjaar de aantallen meldingen daalden ten opzichte van het eerste deel van 2021, komt het totaalaantal van 2021 op 5.357 meldingen meer dan in 2020 (zie hierboven).

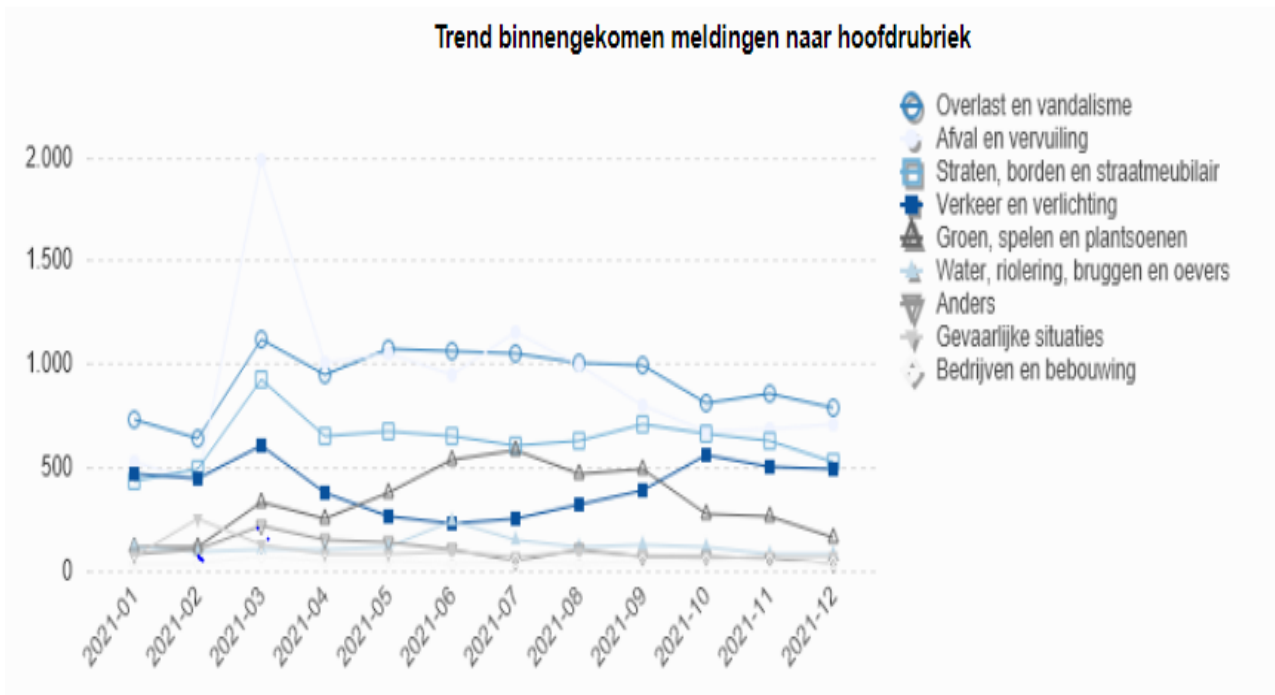
Net zoals in eerdere rapportages kan ook nu geen onomstotelijk oorzakelijk verband worden aangetoond tussen het aantal ontvangen meldingen (en de toenemende trend ervan) in relatie tot de kwaliteit en de beleving van de openbare ruimte. Vanuit de gemeente wordt al enige tijd volop gestimuleerd om situaties in de openbare ruimte te melden, zodat zo volledig en efficiënt mogelijk gehandeld wordt wanneer dat nodig is. Sinds de covidpandemie zijn bovendien meer mensen op straat als wandelaars en hun waarnemingen en meldingen dragen vermoedelijk bij aan de toename.

Meldingen geven veel informatie waarmee kan worden gezien en bepaald of er trendmatig moet worden bijgestuurd in het dagelijks beheer en onderhoud. Wat dat betreft geeft het tweede deel van 2021 een gematigd beeld, met elke maand ongeveer dezelfde aantallen meldingen. Daar waar sprake is van schommelingen betreft het vooral de iets neergaande trend van de aantallen richting 2022. Dit houdt vermoedelijk verband met extra coronamaatregelen, die ook eind 2020 sterker van kracht werden en toen eenzelfde trend te zien was.

Vanuit de rapportage zijn tabellen en grafieken opgenomen over het aantal binnengekomen en afgehandelde meldingen en de doorlooptijd van de meldingen. Een greep uit de meest opvallende cijfers:



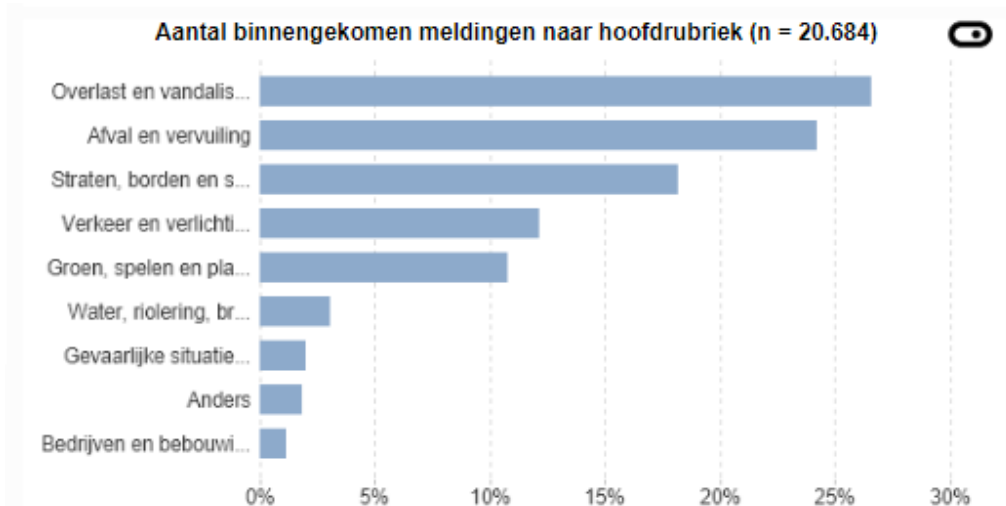
Algemene trends



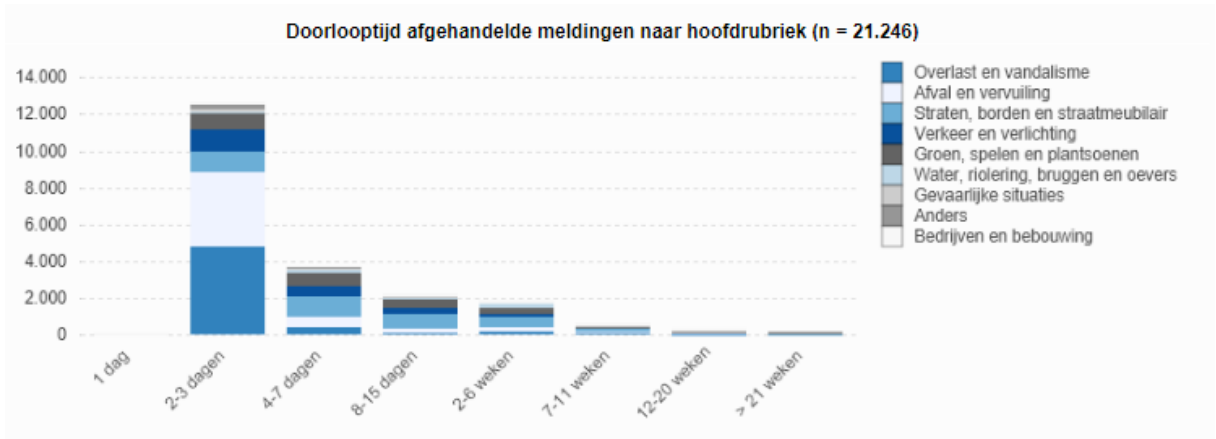
1. Een lichte afname (5,75 %) van het aantal meldingen in Q3 + Q4 (2021), afgezet tegen Q1 + Q2 (2021), maar het totaal over 2021 was hoger dan in 2020.
2. De trend van het elk jaar verder oplopend aantal meldingen zet zich voort: 2020 telde 37.267 meldingen (bijna 11% meer dan in 2019) en 2021 42.620. Dat is ruim 5.300 meer, oftewel ruim 14% meer meldingen. De toename wordt dus met het jaar nog steeds sterker.
3. De DDO-partners hebben in de tweede helft van 2021 alle drie de KPI-punten (klantevredenheid, 24/7-bereikbaarheid, binnen max. 30 min. ter plaatse bij urgentie) volledig behaald.

Specifieke trends

1. De Top-2 in de tweede helft van 2021 bestaat net als in de voorgaande rapportageperiode uit *Overlast & vandalisme* en *Afval & vervuiling* (beide $\pm 25\%$). Op plaats 3 komt *Straten, borden & straatmeubilair* (18%). *Verkeer & verlichting* en *Groen, spelen & plantsoenen* komen op resp. 13 en 11%. De rest zit ver onder de 5% van het aantal meldingen in Q3 & Q4. Zie:



- Net zoals voorheen namen *Verkeer & verlichting* richting einde jaar in aantallen meldingen toe en *Groen, spelen & plantsoenen* af. Dit is een uitwerking van de verschillende seizoenen.
- Ongeveer 75 meldingmakers zijn verantwoordelijk voor rond de 10% van het jaarlijks aantal meldingen.
- Het afhandelen van meldingen gebeurde gemiddeld genomen iets vlotter dan in de vorige periode. De meeste meldingen worden voldoende tijdig en binnen zes weken afgehandeld; enkele tientallen hebben een nog langere looptijd. Zie:



- De meeste categorieën meldingen worden binnen zeven dagen afgedaan, behalve *Straten, borden en straatmeubilair*. De oorzaak is onduidelijk, maar wordt door BBOR uitgezocht.
- In de tweede helft van 2021 is het aantal VRI-meldingen flink gedaald, met dank aan een verzoek aan Dynniq om de diepere oorzaak van het probleem van de vele meldingen te lijf te gaan. Dat is succesvol gebeurd.

3. Consequenties

De meldingen zijn een belangrijk instrument voor de organisatie, omdat ze de gemeente informatie geven over wat voor zaken spelen omtrent de instandhouding van de buitenruimte en over wat op dat vlak leeft bij inwoners. Die informatie staat vervolgens aan de basis van zowel het maken van afspraken met onze onderhoudspartners over de gewenste staat van onderhoud, als het verbeteren van onze dienstverlening aangaande het verwerken van meldingen. Meer daarover bij punt 4, "Vervolg".

Niet alle meldingen gaan over technische aanpassingen in de openbare ruimte. Een minderheid maar niettemin aanzienlijk deel zijn wensen die integraal beoordeeld moeten worden. Hiervan zijn geen doorlooptijden vastgesteld. Een lange afhandeltijd van een melding hoeft bovendien niet te resulteren in ontevreden bewoners; men toont 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.

Het steeds verder oplopende aantal heeft een positieve en negatieve kant. Meer input betekent meer inzicht, maar ook een oplopende werkdruk bij de behandelaars van meldingen binnen de gemeentelijke organisatie en de onderhoudspartners. Dat leidt bij sommige werknemers tot verschuivingen in de uitvoering van de werkzaamheden.



4. Vervolg

Zowel intern als samen met de onderhoudspartners wordt gekeken naar algemene en specifieke trends en signalen rondom de meldingen en hoe er per onderwerp en naar omvang op geacteerd moet worden. Bovendien wordt het meldingenproces en wat erin omgaat als rapportagetool gebruikt als input voor de acties om vanuit de visie op dienstverlening verbeterlagen te maken.

Een concrete invulling daarvan zijn de twee werkgroepen die actief zijn ter verbetering van het afhandelen van meldingen. De ene kijkt naar de optimalisatie van de inrichting van het meldingenproces, waarbij de andere focust op de inhoudelijke beantwoording van meldingen. Recentelijk zijn zogeheten klantarena's (Afval & grondstoffen en Bomen & groen) gehouden, waarbij betrokken inwoners die met enige regelmaat melding maken aanwezig waren. Hun werden oplossingen in de dienstverlening voorgelegd om feedback op te halen over hoezeer ze ermee geholpen worden, met als neven doel uiteraard het aantal meldingen naar beneden te brengen. De werkgroep voor de verbetering van de inhoudelijke beantwoording heeft inmiddels meerdere slagen gemaakt, maar nog geen eindproduct opgeleverd.

5. Bijlagen

Geen.