



<b>Onderwerp</b> Rapportage meldingen openbare ruimte 2022	
Nummer	2022/1817994
Portefeuillehouder	Berkhout, R.
Programma/beleidsveld	5.1 Openbare ruimte en mobiliteit
Afdeling	BBOR
Auteur	Nienke Best
Telefoonnummer	023-511 5460
Email	<a href="mailto:nbest@haarlem.nl">nbest@haarlem.nl</a>
Kernboodschap	Op verzoek van de gemeenteraad ontvangt de Commissie Beheer elk jaar een overzicht van de ontwikkeling van het aantal meldingen over de openbare ruimte (MOR+) en de afhandeling ervan, verdeeld naar de verschillende domeinen. In het nu voorliggende informatiestuk wordt het overzicht verstrekt van het meldingenaantal (naar type) in 2022. Het aantal meldingen is t.o.v. 2021 licht gestegen van 42.609 naar 43.656 meldingen in 2022.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de Commissie Beheer.
Relevante eerdere besluiten	Meldingen openbare ruimte Q3 + Q4 2021 ( <a href="#">2021/418308</a> ) zoals ter kennisgeving aangenomen in de commissie Beheer van 8 september 2022
Besluit College d.d. 28 maart 2023	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.  de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>

## 1. Inleiding

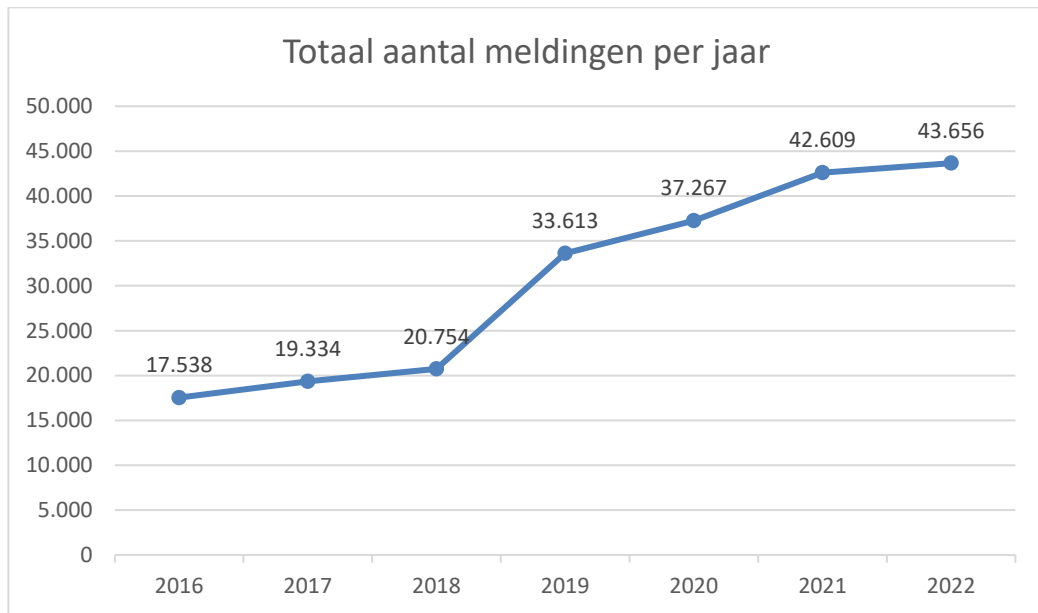
Met deze nota wordt de commissie geïnformeerd over de aard en de ontwikkeling van het aantal meldingen in de openbare ruimte over het jaar 2022. Het gaat hierbij om meldingen zoals ze binnenkomen via de applicatie "MOR+" die de gemeente hanteert. Het acroniem 'MOR' staat voor: Meldingen openbare ruimte. Op eerdere momenten is de commissie hierover periodiek geïnformeerd; de vorige informatienota dateert van mei 2022 waarin gerapporteerd werd over Q3 en Q4 van 2021.

## 2. Kernboodschap

Meldingen over de openbare ruimte geven ons veel informatie waarmee kan worden gezien en bepaald of er trendmatig moet worden bijgestuurd in het dagelijks beheer en onderhoud. Onderstaande grafiek laat de stijging van het aantal meldingen in de afgelopen zeven jaar zien. In deze grafiek is zichtbaar dat de in 2018 ingezette stijging, afvlakt.

Er zijn echter twee redenen waardoor geen onomstotelijk oorzakelijk verband kan worden aangetoond tussen het stijgende aantal ontvangen meldingen en de beleving van de gebruikers aangaande de openbare ruimte:

1. Als gemeente stimuleren we het melden van situaties in de openbare ruimte, zodat we sneller kunnen acteren. Dit feit op zich kan een stijging teweegbrengen.
2. Het is mogelijk dat melders rapporteren over wat zij ervaren 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.



In bijlage 1 is een aantal tabellen en grafieken opgenomen over het aantal binnengekomen en afgehandelde meldingen 2021 en 2022. Bij de vergelijking tussen 2021 en 2022 valt het volgende op:

#### Algemene trends

1. In 2022 is het aantal meldingen per maand gelijkmatiger verdeeld dan het aantal meldingen in 2021
2. De eerder gesignaleerde meerjarentrend van het oplopend aantal meldingen vlakt iets af. In 2022 steeg het aantal meldingen met 2,5% t.o.v. de stijging van 11% in voorgaande jaren.

#### Specifieke trends

1. De meldingen van *Afval & vervuiling* nam in de zomermaanden van 2022 toe. Mogelijk was er door het versoepelen van de coronaregels meer afval en vervuiling te zien.
2. In 2022 heeft de uitrol van het project "*verbetering meldingen proces meldingen openbare ruimte*" plaatsgevonden. De volgende verbeteringen in het proces van meldingen zijn toegepast:
  - a. Er wordt gewerkt met duidelijke oplostijden,
  - b. Er is een verbeteringslag gemaakt in de beantwoording richting de melders door B1 taalgebruik toe te passen
  - c. Er zijn waardevolle gesprekken met betrokken inwoners gevoerd waar ook gezamenlijk mogelijke verbeteringen zijn besproken.



Op basis van de bij betrokken inwoners opgehaalde informatie hebben wij aanpassingen waar mogelijk doorgevoerd door o.a. duidelijker en begrijpelijker te communiceren met melders. De eerste resultaten hiervan zijn voorzichtig zichtbaar in de afvlakkende meldingen.

### **3. Consequenties**

De meldingen over de openbare ruimte zijn een belangrijk instrument voor de ambtelijke organisatie en haar onderhoudspartners. Ze geven de gemeente inzicht in wat er leeft bij bewoners/bezoekers, hoe de openbare ruimte ervaren wordt en wat de behoefte is van bewoners/gebruikers. Deze input gebruiken onderhoudspartners niet alleen bij het oplossen van meldingen, maar gebruikt de ambtelijke organisatie ook bij het ontwerpen van een ontwikkelgebied<sup>1</sup> of bij een herinrichting van een bestaand gebied.

Het aantal meldingen, 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 bewoners en onze dienstverlening aan hen.

In 2023 wordt er onderzocht of de MOR+ applicatie voor Haarlem de juiste is applicatie is, of dat er andere applicaties op de markt zijn die beter passen en mogelijk vriendelijker zijn in functionaliteit dan de huidige MOR+ applicatie.

Hoewel wordt gestuurd op een zo kort mogelijke afhandelingstermijn, is dit in een deel van de gevallen niet haalbaar. Een lange afhandeltijd van een melding hoeft echter niet te resulteren in ontevreden bewoners; er is ook begrip voor dat sommige meldingen meer tijd nodig hebben om opgelost te worden. Daarnaast is een deel van de meldingen in feite geen melding van een gebrek of constatering, maar een verzoek. In die gevallen kan er meer tijd nodig zijn om de achterliggende behoefte te achterhalen achter de vraag. Waar nodig wordt hier een buurt bij betrokken om te verifiëren of deze behoefte breder is dan alleen bij de melder zelf. Vanuit de ambtelijke organisatie en de onderhoudspartners wordt ingezet op tijdig en goed contact met de melder, zeker als de afhandeling langer duurt.

Per januari 2023 zijn voor een aantal domeinen nieuwe onderhoudspartners gestart. Inmiddels heeft de overdracht tussen de oude- en nieuwe onderhoudspartner plaatsgevonden.

### **4. Vervolg**

De volgende voortgangsinformatie wordt verwacht in de jaarrekening 2023.

Er is behoefte om de meldingen van (MOR+) te optimaliseren en klantvriendelijker te maken. Daarom wordt er onderzocht of het systeem geoptimaliseerd moet worden of er gekozen moet worden voor een alternatief systeem.

### **5. Bijlage**

Overzicht meldingen MOR+ 2021-2022

---

<sup>1</sup> Een ontwikkelgebied is een locatie waar nieuwe woningen, winkels en/of voorzieningen gerealiseerd worden