



|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onderwerp</b><br>Overzicht ontwikkeling meldingen openbare ruimte Januari 2016-maart 2019 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nummer                                                                                       | 2019/258025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Portefeuillehouder                                                                           | Snoek, M.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Programma/beleidsveld                                                                        | 5.1 Openbare ruimte en mobiliteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Afdeling                                                                                     | BBOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Auteur                                                                                       | Koning, R.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Telefoonnummer                                                                               | 023-5113372                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Email                                                                                        | rkoning@haarlem.nl                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kernboodschap                                                                                | De Commissie Beheer krijgt, conform afspraak, halfjaarlijks een overzicht van de ontwikkeling van het aantal meldingen openbare ruimte en de afhandeling daarvan, verdeeld naar de verschillende domeinen. In de rapportage wordt daarnaast ingegaan op twee toezeggingen (2018/878531) en (2018/878507) die de wethouder bij de behandeling in de commissie van 13 december 2018 heeft gedaan. |
| Behandelveorstel voor commissie                                                              | Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Beheer. In december 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                                                                  | <a href="#">Overzicht meldingen openbare ruimte</a> in commissie Beheer van 13 december 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Besluit College d.d. 14 mei 2019                                                             | 1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.<br><br>de secretaris, de burgemeester,                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## **Inleiding**

Met deze nota wordt, zoals afgesproken, de commissie halfjaarlijks geïnformeerd over de ontwikkeling van het aantal meldingen openbare ruimte vanaf januari 2016, de afhandeling daarvan en de 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 iets boven de 1700 per maand bedraagt met een enkele uitschieter naar boven en een enkele naar beneden. Dit patroon zet zich voort in de eerste drie maanden van 2019. 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.

Bij de behandeling van het overzicht meldingen in de commissie van 13 december jl. heeft de wethouder twee toezeggingen gedaan. Ten eerste de vraag om in het volgende overzicht meer duiding te geven aan wat er nu achter de cijfers van het “afvaldeel” van de meldingen zit (2018/878531) en ten tweede het verzoek om in te gaan op de vraag over de “unieke meldingen”, met andere woorden in welke mate er meerdere meldingen over het zelfde “incident” worden gedaan (2018/878507) en daarmee de totaalcijfers in een ander perspectief kunnen komen te staan. Op beide toezeggingen wordt in deze rapportage nader in gegaan.

## **2. Kernboodschap**

### *Totaalcijfers*

Kijken we naar de totaalcijfers over 2016, 2017, 2018 en de eerste paar maanden van 2019 dan laten deze een stijgende lijn zien in het totaal aantal meldingen. Wel is de lijn over het jaar 2018 wat afgevlakt. De toename wordt net als de vorige keer al is aangegeven vooral veroorzaakt door de stijging van het aantal meldingen op het domein afval en vervuiling en in mindere mate door straten, borden en straatmeubilair.

Het aantal meldingen of een af- of toename hoeft overigens geen direct verband te hebben met kwaliteit en/of beleving in zijn algemeenheid. 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. Voor de DDO partners vindt de sturing plaats op beeldkwaliteit. Meldingen geven natuurlijk wel sturing aan de operatie, waar valt wat te doen.

### *Toezegging mbt “duiding” van de afval meldingen*

De commissie heeft gevraagd naar een meer kwalitatieve toelichting op de meldingen met betrekking tot afval.

Het totaal aantal meldingen over afval en vervuiling neemt nog steeds toe. Dat zien we ook in de eerste maanden van 2019. Dat wordt ook veroorzaakt doordat nog steeds veel meldingen (vragen) binnenkomen over de uitrol van het Strategisch Plan Afvalscheiding (SPA), bv de introductie van de duobakken die nog niet is afgerond. Als burgers hieraan gewend raken zal naar verwachting het aantal meldingen daarover teruglopen.



Wanneer we inzoomen op waarover nu precies door de burger wordt gemeld als het gaat over afval valt het volgende op;

- 80%, gaan over afval (grofvuil, huisvuil en GFT)
- 9% gaat over Zwerfvuil
- 11% betreffen meldingen die gaan over prullenbakken, glas-/papier-/textiel-/plasticbakken, graffiti, ongedierte, chemisch afval en bouw-/bedrijfsafval.

De hier genoemde percentages betreffen een indicatie. De categorie afval (grofvuil, huisvuil en GFT) is redelijk breed. Met andere woorden; meldingen van allerlei soorten en maten staan onder één noemer. Dit maakt het voor de melder makkelijk in te vullen. Deze categorie zal daardoor ook snel worden gebruikt voor het doen van allerlei meldingen met betrekking tot afval. Aan de achterkant van het proces is het dan vervolgens lastig om meldingen te definiëren. Dat betekent dat het nu niet mogelijk is een betere kwalitatieve analyse uit het systeem te halen. Voor de toename van het aantal meldingen over afval zijn de volgende verklaringen;

- Uitrol Strategisch plan afvalscheiding (bewoners hebben veel vragen over de nieuwe manier van inzamelen);
- Melden wordt gepromoot (en ook makkelijker gemaakt o.a via de “buiten beter” app) ;
- Toename van het aantal inwoners/toerisme, verhuur van particuliere woningen (Airbnb);
- Twee stormen in januari 2018 (leiden tot meer meldingen over zwerfvuil);
- Warme droge zomer met meer verblijf in de openbare ruimte en daardoor mogelijk meer afval.

Recent is gestart met de pilot meerdere containers op 1 pas in de Transvaalbuurt. Of dit zorgt voor minder meldingen afval is nu nog niet te zeggen.

Meldingen van illegaal afval worden binnen een werkdag afgehandeld.

#### *Toezegging mbt “unieke” meldingen*

Op de vraag vanuit de commissie over de “unieke” meldingen kan het volgende worden gezegd. Bij de meldingen over verkeer en verlichting zijn meldingen vrij eenvoudig te herleiden tot een unieke melding en betreft het op basis van de gegevens van de DDO partner Dynniq (openbare verlichting en verkeersregelinstallaties) in ca 12 % van de gevallen een dubbele melding. In 2018 zijn er 4202 meldingen op dit domein geweest wat dan overeenkomt met ca 3700 unieke meldingen. Voor de domeinen die onder Spaarnelanden vallen (afval, groen, spelen en straten, borden en straatmeubilair) geldt dat gelet op de grote diversiteit en de werking van het meldingsysteem het niet mogelijk is om een betrouwbaar percentage te noemen van het aantal dubbele meldingen. Zo kunnen meldingen over 1 specifiek voorval worden aangemeld vanuit verschillende locaties waarbij niet duidelijk is dat het om hetzelfde incident gaat. Bijvoorbeeld op een hoek van de straat waarbij dezelfde melding over een stoeptegels op twee verschillende straten binnenkomt. Een melding kan ook worden gedaan door bewoners met verschillende huisnummers terwijl het om hetzelfde illegaal geplaatst grof afval gaat. In de cijfers is er dan sprake van meerdere meldingen.

Het aantal herhaalmeldingen kan worden teruggebracht als zaken snel worden opgepakt, maar zodra er bijvoorbeeld iets besteld moet worden kan afhandeling even duren. Dat wordt de melder gemeld maar iemand anders kan de melding opnieuw doen maar vaak net iets anders omschreven zodat niet altijd duidelijk is dat het om dezelfde melding gaat. Een betere, meer specifieke inrichting aan de voorkant van het meldingssysteem kan daarbij helpen. Nog afgezien van de kosten die dat met zich meebrengt levert dat mogelijk voor de burger meer werk op. De kans dat er dan niet of onjuist wordt gemeld neemt dan toe. De gemeente kiest er voor dit systeem zo klantvriendelijk mogelijk in te richten met zo min mogelijk belasting voor de burger. Dat betekent dat het lastig is inzicht in cijfers te verhogen meer dan nu is weergegeven.

Verreweg het beste is dan ook om meldingen zo snel mogelijk af te handelen ook ter voorkoming van dubbele meldingen en bij de afhandeling duidelijk (eenduidig) te communiceren. Dat is waar nu ook vanuit het operationeel overleg nog meer op wordt gestuurd; snelle afhandeling en eenduidige communicatie.

#### *Afhandeling van de meldingen*

Bij de behandeling in de commissie van 13 december 2018 is het volgende aangegeven; met de DDO partners wordt de afspraak gemaakt dat indien de afhandeling van een melding langer dan 10 werkdagen duurt een terugkoppeling (tussenbericht) wordt verstuurd met de reden waarom afhandeling langer duurt. Dat vraagt om een technische koppeling tussen het MOR Plus systeem van de gemeente en het meldingssysteem van de opdrachtnemer (de DDO partner). Deze is nog niet gerealiseerd maar zal naar verwachting medio 2019 gereed zijn. Dan kan eerder genoemde afspraak ook daadwerkelijk ingaan. Deze norm wordt ook in de contracten van DDO partners opgenomen. Als de melding niet binnen een week kan worden afgehandeld gaat er vanuit het gemeentelijk klant Contact Centrum (KCC) een automatisch tussenbericht uit naar de melder dat de afhandeling meer tijd kost.

Van het totale aantal meldingen wordt driekwart binnen de (streef)norm van 10 werkdagen afgehandeld. Dat betekent dat de melder dan binnen 10 werkdagen een antwoord krijgt op zijn vraag of de melding/klacht is afgedaan of waarom de melding op dat moment niet wordt afgedaan. (bijvoorbeeld het voldoet aan afgesproken kwaliteitsnorm of het maakt deel uit van een project dat nog in uitvoering is).

### **3. Consequenties**

De meldingen zijn een belangrijk instrument voor de gemeente omdat deze de gemeente informatie geeft 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, maar ook de afhandelingstermijn en kwaliteit van afhandeling zijn een voortdurend punt van aandacht in de gesprekken met de onderhoudspartners.

In samenspraak tussen DDO partner en gemeente wordt momenteel de lijst met standaard antwoorden op veel voorkomende vragen verbeterd. Daarbij gaat het om antwoorden die de burgers krijgen op de meldingen die door hen worden gedaan. Dit resulteert naar verwachting in een betere en efficiëntere dienstverlening

#### **5. Bijlagen**

-Overzicht meldingen vanaf januari 2016