Haarlem

Gemeente Haarlem

Lukas Mulder
Wethouder duurzaamheid, wijken en mobiliteit

Retouradres : Stadhuis, Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Beheer

Datum	07-11-2013
Ons kenmerk	2013/465974
Contactpersoon	J.F. Sulman/M v/d Werf
Doorkiesnummer	203-5113376
E-mail	jfsulman@haarlem.nl
Bijlage(n)	rapportage meldingen 2005-2012
Onderwerp	rapportage meldingen 2005-2012

Geachte leden van de commissie Beheer

Hierbij bied ik u de rapportage "meldingen openbare ruimte" aan. De afdeling O&S levert deze twee-jaarlijkse rapportage. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van (destijds) Wijkzaken, nu Gebiedsontwikkeling en Beheer.

Een ieder kan bij de gemeente een melding doen over de openbare ruimte. Dit kan telefonisch, via de website of mail. De meldingen over de openbare ruimte worden in het programma "Kimmor" bijgehouden. Door meldingen over lange tijd bij te houden, ontstaat een kennissysteem met meerjarige informatie over aantal/typen meldingen en de afhandeling ervan. Deze gegevens kunnen gebruikt worden als stuurinformatie en input voor beleidsontwikkeling.

De belangrijkste resultaten:

- Sinds 2005 is het aantal meldingen in Haarlem duidelijk toegenomen. In 2012 was het aantal 19% groter dan in 2005. In 2010 vonden de meeste meldingen plaats.
- Van de 11 hoofdrubrieken hadden de meeste meldingen in de jaren 2005-2010 betrekking op de twee hoofdrubrieken Wegen, verkeer en straatmeubilair en Afval. Vanaf 2010 is de hoofdrubriek Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte sterk in opkomst
- Tot en met 2010 vormen drie rubrieken een duidelijke top-drie, te weten: Straten en stoepen, Straatverlichting en Grofvuil. Daarna begint Overlast voertuigen (ook fietsen) een opmars naar een tweede plek in 2012 achter Straten en stoepen en staat Grofvuil op 4.
- In 2012 scoren de drie grootste rubrieken Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte, Afval en Wegen, verkeer en straatmeubilair boven de 80% afhandeling binnen streeftermijn, terwijl Groen bijna de 70% haalt.

Haarlem

Het rapport is met name een cijfermatige analyse en gaat met name in op de ontwikkeling van de meldingen. Bij enkele sterke stijgingen wordt een mogelijke verklaring gegeven. Verder worden er geen inhoudelijke verklaring gegeven voor de ontwikkelingen van de meldingen. Dit vraagt, over het algemeen per domein, separate en inhoudelijke analyses die niet door O&S worden uitgevoerd. Het rapport is ook bedoeld als input voor beleidsontwikkeling, niet als verklarend onderzoek.

De rapportage wordt ook gepubliceerd op de O&S-pagina van de gemeentelijke website.

Met vriendelijke groet,

Drs. Lukas J. Mulder

Meldingen Openbare Ruimte 2005 - 2012

Onderzoek en Statistiek Haarlem, juni 2013

Colofon

Opdrachtgever:	Gemeente Haarlem Hoofdafdeling Gebiedsontwikkeling en -beheer
Samensteller:	Gemeente Haarlem Hoofdafdeling Concernstaf Afdeling Onderzoek en Statistiek Postbus 511 2003 PB Haarlem Telefoon: 023-5113018 Fax: 023-5113441 E-mail: o.en.s@haarlem.nl Internet: www.haarlem.nl/feitenencijfers Twitter: http://twitter.com/OnsHaarlem
Bezoekadres:	Stadhuis Grote Markt 2 2011 RD Haarlem
Projectgroep:	Merijn van der Werff (OenS) Djamal Bouznad (OenS) Marjolijn Hoobroeckx (Dienstverlening) Johan Sulman (Gebiedsontwikkeling en Beheer)
Auteur:	Wim Molenaar
Dataverwerking:	Djamal Bouznad

Bronvermelding: Alles uit deze uitgave mag vrij worden gebruikt, mits onder duidelijke vermelding van de samensteller en de naam van de rapportage.

Samenvatting

Onderzoek

De gemeente Haarlem verzamelt meldingen en vragen van burgers over inrichting, gebruik en beheer van de openbare ruimte. In totaal ging het de afgelopen jaren om 20.000 meldingen per jaar. Deze meldingen worden door de hoofdafdeling Dienstverlening digitaal verwerkt in het systeem KIM *(Klanten Informatie Management*). Na registratie worden deze meldingen in belangrijke mate doorgespeeld naar de afdeling Dagelijks Beheer & Techniek (na mei 2013 opgegaan in de hoofdafdeling Gebiedsontwikkeling en Beheer) of Spaarnelanden voor afhandeling.

Door meldingen over lange tijd bij te houden, ontstaat een kennissysteem met informatie over aantal/typen meldingen en de afhandeling ervan. Dit levert belangrijke stuur- en managementinformatie op alsmede input voor beleid (s-evaluatie). De hoofdafdeling Gebiedsontwikkeling en -beheer laat daarom het bestand waarin meldingen worden geregistreerd regelmatig analyseren door de afdeling Onderzoek en Statistiek (OenS).

De rapportage betreft de volgende data uit het KIM:
- aantal meldingen in Haarlem;
- type meldingen (naar hoofdrubriek en rubriek);
- aantal en type meldingen naar stadsdeel en buurt; en
- gegevens over de snelheid van afhandeling van de melding.

Belangrijkste resultaten

Totaal aantal meldingen:

- Sinds 2005 is het aantal meldingen in Haarlem duidelijk toegenomen. In 2012 was het aantal 19% groter dan in 2005. In 2010 vonden de meeste meldingen plaats.
- In alle stadsdelen vond een groei van het aantal meldingen plaats; vanaf 2010 daalt het aantal meldingen weer, behalve in stadsdeel Centrum en het laatste jaar ook in Oost.
- Vanuit Centrum komen de meeste meldingen per 1000 inwoners: 283. Noord is verantwoordelijk voor het hoogste aantal meldingen (5.265), maar per 1000 inwoners de minste: 99.

Aantal meldingen per hoofdrubriek:

- Van de 11 hoofdrubrieken hadden de meeste meldingen in de jaren 2005-2010 betrekking op de twee hoofdrubrieken *Wegen, verkeer en straatmeubilair* en *Afval.* Vanaf 2010 is de hoofdrubriek *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* sterk in opkomst en neemt in 2012 na *Wegen, verkeer en straatmeubilair* de tweede plaats in.
- Bij alle hoofdrubrieken (behalve *Groen*) komen uit stadsdeel Centrum vaker meldingen dan uit andere stadsdelen.
- Zuid-West genereert per 1000 inwoners juist meestal minder meldingen dan gemiddeld. Qua aantallen gaan ze relatief vaak over We*gen, verkeer en straatmeubilair.*
- De meldingen van stadsdeel Oost springen er op twee punten duidelijk uit: er wordt per 1000 inwoners vaak melding gedaan over *Afval* en, in mindere mate, *Wegen, verkeer en straatmeubilair.*
- Uit stadsdeel Noord komen per 1000 inwoners de minste meldingen. Ook wat betreft bijna alle hoofdrubrieken komen minder meldingen uit dit stadsdeel. Iets meer dan gemiddeld gaan de meldingen over *Wegen, verkeer en straatmeubilair.*
- Per 1000 inwoners komen uit Schalkwijk vaker meldingen over *Afval* en *Groen*. Bij de overige hoofdrubrieken kwamen in 2012 minder meldingen binnen dan gemiddeld.
- Tussen 2005 en 2012 is het aantal meldingen over *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* ruim verdrievoudigd. Deze groei zette met name in 2009 sterk in. De hoofdrubrieken *Wegen, verkeer en straatmeubilair* en *Groen* kennen een stijging van

ongeveer 20%. Bij de twee overige hoofdrubrieken van de top-5, *Afval* en *Riool en pompen*, is sprake van een lichte daling van het aantal meldingen.

- Bij de afzonderlijke stadsdelen komt de ontwikkeling ongeveer overeen met het stedelijk beeld. Bij *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* lijkt in de meest stadsdelen de groei af te nemen. In Oost is er echter de laatste jaren ook nog sprake van een stijging.

Aantal meldingen per rubriek:

- Tot en met 2010 vormen drie rubrieken een duidelijke top-drie, te weten: *Straten en stoepen, Straatverlichting* en *Grofvuil.* Daarna begint *Overlast voertuigen (ook fietsen)* een opmars naar een tweede plek in 2012 achter *Straten en stoepen* en staat *Grofvuil* op 4.
- *Overlast voertuigen (ook fietsen)* speelt het meest in Centrum. Oost heeft veel te doen met *Grof vuil* en Schalkwijk met *Straatverlichting*. *Straten en stoepen*, de nr. 1 in Haarlem komen relatief vaak aan de orde in Noord en Zuidwest.

Afhandeling binnen de termijn:

- In 2012 scoren de drie grootste rubrieken *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte*, *Afval* en *Wegen, verkeer en straatmeubilair* boven de 80% afhandeling binnen streeftermijn, terwijl *Groen* bijna de 70% haalt.
- Tussen 2005 en 2010 lag in de drie “grootste” hoofdrubrieken: het percentage meldingen dat binnen de gestelde termijn is afgerond nog tussen de 60 en 75%.
- Bij 12 van de Top 18 meldingen is in 2012 echter weer een daling van het aantal afhandelingen binnen de termijn opgetreden.

Meldingen per buurt

- Vanuit de buurten van stadsdeel Centrum en de Waarderpolder komen de meeste meldingen (per 1000 inwoners) binnen. Het hoge aantal meldingen per inwoner voor de Waarderpolder is grotendeels te verklaren door het feit dat deze buurt vooral uit bedrijventerrein bestaat en dus een relatief laag aantal inwoners kent. Ook de bewoners van Spaarndam zorgen zodoende voor relatief veel meldingen.

Inhoudsopgave

Colofon **2**

Samenvatting **3**

Inhoudsopgave **5**

1. Inleiding **6**

1.1 Aanleiding en doel onderzoek 6

1.2 Opzet en uitvoering onderzoek 6

1.3 Leeswijzer 7

2. Meldingen per stadsdeel **8**

2.1 Totaal aantal meldingen 8

2.2 Aantal meldingen per hoofdrubriek 9

2.3 Aantal meldingen per rubriek 17

2.4 Rubrieken met meer dan 1.000 meldingen in kaart 19

2.5 Afhandeling binnen de termijn 21

Bijlagen **41**

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel onderzoek

Burgers kunnen bij de gemeente Haarlem een melding doen over de inrichting, gebruik en beheer van de openbare ruimte. Denk bijvoorbeeld aan gebreken aan de weg, defecten aan de openbare verlichting, schade aan straatmeubilair, problemen met de riolering, omgewaaide bomen, problemen met de afvalinzameling etc. Ook komen meldingen binnen over vragen van burgers over de aanleg van extra verlichting, verkeersremmende maatregelen, extra straatmeubilair, speelplaatsen of het gedrag van jongeren.

In totaal ging het de afgelopen jaren om ruim 20.000 meldingen per jaar. Deze meldingen worden door de hoofdafdeling Dienstverlening aangenomen en digitaal verwerkt in het systeem *Klanten Informatie Management* (KIM). Na registratie worden deze meldingen in belangrijke mate doorgespeeld naar de afdeling Dagelijks Beheer & Techniek (vanaf 2012 de afdeling Gebiedsontwikkeling en Beheer) of Spaarnelanden/SBH voor afhandeling. Elke melding wordt door de inspecteur openbare ruimte c.q. technisch beheerder bekeken en indien nodig wordt actie ondernomen. Deze acties worden uitgevoerd in opdracht van de verantwoordelijke gemeentelijke afdelingen, of door externe partijen als Spaarnelanden en Liander.

Door meldingen over lange tijd bij te houden, ontstaat een kennissysteem met meerjarige informatie over aantal/typen meldingen en de afhandeling ervan. Naast gegevens die gebruikt worden voor de dienstverlening aan burgers/bedrijven en (dagelijks)beheer van de openbare ruimte, kunnen deze worden gebruikt als *stuurinformatie* en input voor beleidsontwikkeling. Gegevens over aantal, aard en afhandeling van de meldingen zijn immers bruikbaar voor het monitoren en vormgeven van beleid.

De hoofdafdeling Gebiedsontwikkeling en Beheer wil daarom het bestand waarin meldingen worden geregistreerd regelmatig aan een nadere analyse onderwerpen. Dit zowel op het niveau van een jaarschijf als longitudinaal (over meerdere jaren vanuit een nul-situatie). Onderzoek en Statistiek (OenS) is gevraagd deze analyses uit te voeren.

Doel van dit onderzoek is om uit dit bestand van meldingen de meeste relevante (stuur)informatie te destilleren en deze overzichtelijk te presenteren. De vakinhoudelijke afdelingen kunnen deze gegevens vervolgens gebruiken als *input* voor hun beleid.

1.2 Opzet en uitvoering onderzoek

De afdeling Dienstverlening leverde OenS een bestanden over 2011 en 2012, waarin meldingen tot en met 31 december waren verwerkt. Deze bestanden bevatten de volgende gegevens:
- aantal meldingen;
- type meldingen;
- aantal en type meldingen naar stadsdeel en buurt; en
- gegevens over de snelheid van afhandeling van de melding.

De gegevens zijn vanaf 2009 gegroepeerd in het meldsysteem: KIM. Voorheen maakte men gebruik van *Geïntegreerd Beheers- en Informatiesysteem* (GBI). Voor een vergelijking met de jaren 2005-2008 moesten de meldingen uit die periode geordend worden volgens het KIM-systeem op basis van hoofdrubrieken en rubrieken.
De hoofdrubrieken zijn de volgende:

- Afval
- Bruggen en oevers
- Groen
- Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven

- Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte
- Melding voor jaarvergunninghouders
- Milieu, vervuiling en (dieren)overlast
- Riool en pompen
- Wegen, verkeer en straatmeubilair
- Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water
- Overig

Binnen deze 11 hoofdrubrieken worden nog 74 rubrieken onderscheiden.
Dit onderzoek gaat over de meldingen van 2005 t/m 2012. In de tabellen worden daarbinnen drie periodes onderscheiden: 2005-2010, 2011 en 2012. Eerder (in 2011) heeft OenS de uitkomsten van analyses van meldingen over de periode 2005-2010 gerapporteerd. In deze rapportage zijn de resultaten van deze eerste zes jaar gesommeerd in één tabel.

1.3 Leeswijzer

Gegevens over meldingen zijn per stadsdeel (Hoofdstuk 2) en wijk/buurt (Hoofdstuk 3) gerapporteerd. In Hoofdstuk 2 komt ook de afhandelingsduur van de meldingen aan de orde. Onderscheid wordt gemaakt in meldingen per hoofdrubriek en de meldingen in de belangrijkste onderliggende rubrieken. Hoofdstuk 3 bevat de analyses van de meldingen per buurt, weergegeven via kaartjes.
Bij dat hoofdstuk hoort bijlage 1; dit is een overzicht van de buurtindeling van Haarlem.

Omdat het aantal rubrieken te groot is om apart over te rapporten is een keuze gemaakt om alleen de rubrieken met de meeste meldingen nader te presenteren. Voor de periode 2005-2008 is een ‘top-16’ gemaakt en voor 2011 en 2012 een ‘top-18’. Het aantal rubrieken (de top) is bepaald aan de hand van een duidelijk verschil in aantal meldingen ten opzichten van de rubrieken met minder meldingen (verval).

Van sommige meldingen was niet bekend uit welk stadsdeel of buurt de melding gedaan werd. Deze meldingen zijn wel meegenomen in de totalen voor Haarlem, maar komen niet terug onder een stadsdeel of buurt. Dit betekent dat bij de behandelde uitkomsten het resultaat voor Haarlem géén som is van de afzonderlijke stadsdelen en buurten.

2. Meldingen per stadsdeel

2.1 Totaal aantal meldingen

Sinds 2005 is het aantal meldingen in Haarlem duidelijk toegenomen. In 2012 waren er 19% meer meldingen dan in 2005.

Tabel 2.1

Aantal meldingen van 2005 t/m 2012 (naar stadsdeel)

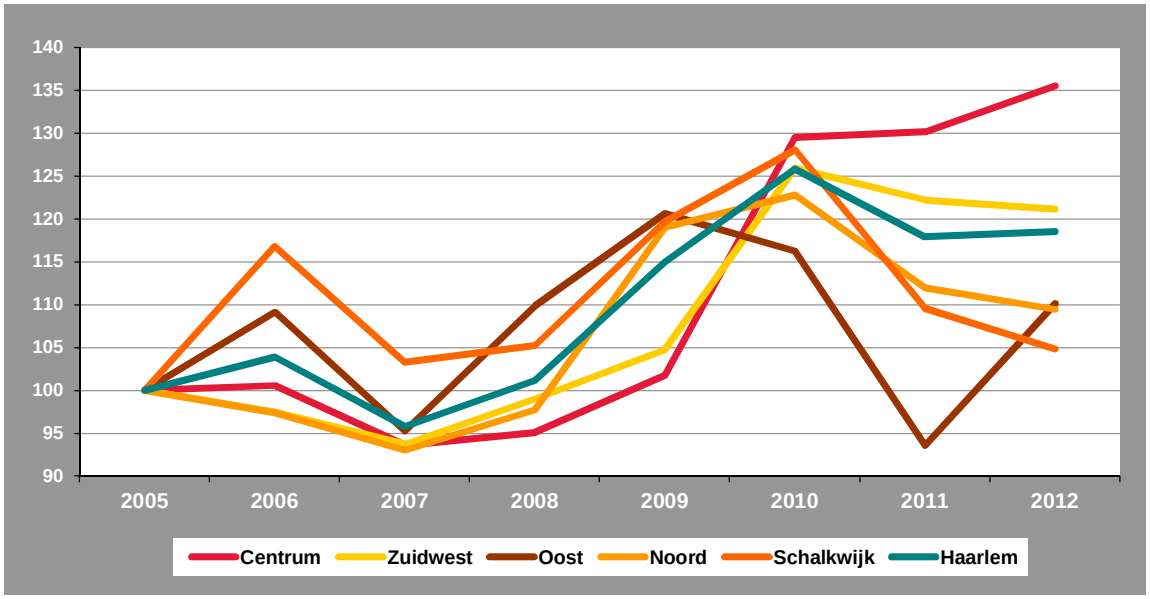
	2005 Abs.	2006 Abs.	2007 Abs.	2008 Abs.	2009 Abs.	2010 Abs.	2011 Abs.	2012 Abs.
Centrum	2.668	2.682	2.496	2.536	2.714	3.455	3.473	3.616
Zuidwest	3.334	3.250	3.124	3.299	3.493	4.198	4.075	4.039
Oost	2.887	3.150	2.750	3.170	3.482	3.356	2.701	3.179
Noord	4.811	4.686	4.474	4.699	5.725	5.906	5.386	5.265
Schalkwijk	3.578	4.179	3.695	3.764	4.282	4.582	3.920	3.751
Haarlem	17.306	17.977	16.574	17.501	19.900	21.776	20.403	20.509

Stadsdeel Noord staat op de eerste plaats wat betreft de hoeveelheid meldingen, gevolgd door Schalkwijk, Zuidwest, Centrum en Oost. Gerelateerd aan het aantal inwoners zijn er in Centrum de meeste meldingen: 283 per 1000 inwoners. Oost volgt met 150. Zuidwest, Schalkwijk en Noord scoren resp. 122, 117 en 99 meldingen. Vanuit Noord komen dus absoluut gezien de meeste en relatief gezien de minste meldingen.

Wat de relatieve ontwikkelingen over de langere termijn zijn laat grafiek 2.1 zien.
Hierbij wordt gebruik gemaakt van indexcijfers met 2005 als startpunt (=100).

Grafiek 2.1

Ontwikkeling aantal meldingen in de tijd vanaf 2005 (index = 100)



Deze figuur laat duidelijk zien dat:

- het aantal meldingen in heel Haarlem en elk stadsdeel in de periode 2005-2012 toenam
- het aantal meldingen in Centrum relatief het meest steeg
- tussen 2008 en 2010 de sterkste groei plaatsvond;
- vanaf 2010 alleen in Centrum sprake was van toename (in Oost ook het laatste jaar)

Een mogelijke verklaring voor de stijging van het totale aantal meldingen vanaf 2008 ligt besloten in de gemeentelijke reorganisatie die toen plaatsvond. Hierdoor ging de gemeente zich onder andere sterker inzetten op 'gebiedsgericht' of 'wijkgericht' werken. Een onderdeel hiervan was het aanmoedigen van Haarlemmers om de problemen in de buurt aan de gemeente kenbaar te maken. Er werd aandacht gegeven aan het vergroten van de bekendheid van het Meldpunt. Tevens was het met de komst van KIM vanaf 2009 ook mogelijk om op digitale wijze meldingen door te geven.

2.2 Aantal meldingen per hoofdrubriek

Deze paragraaf behandelt de meldingen voor de jaren 2005 tot en met 2012, uitgesplitst naar hoofdrubriek en stadsdeel. De periode 2005-2010 wordt samengevat in één tabel. Voor 2011 en 2012 is een aparte tabel gemaakt.
Uit de resultaten valt op te maken dat van 2005 tot 2010 de meeste meldingen betrekking hadden op twee hoofdrubrieken, te weten: *Wegen, verkeer en straatmeubilair* en *Afval.* Het aandeel van meldingen die vallen in de laatstgenoemde rubriek neemt in de laatste jaren af.
Het aandeel meldingen in de categorie *Handhaving/toezicht* neemt vanaf 2011 juist toe, tot ruim 22%. De categorie *Groen* scoort ook relatief hoog, maar blijft in de tijd redelijk constant.

De hoofdrubriek *Melding voor jaarvergunninghouders* betreft een ander type meldingen dan de andere rubrieken. Jaarvergunninghouders hebben een doorlopende vergunning voor het plaatsen van objecten of het reinigen van gevels. Zij moeten doorgeven waar gebruik gemaakt gaat worden van de vergunning en kunnen dit doen via het meldingenformulier. Dit betreft dus een ander soort meldingen.

De tabellen 2.3 tot en met 2.5 laten zien hoe de meldingen per hoofdrubriek zijn verdeeld, voor Haarlem en de verschillende stadsdelen In de tabellen 2.6 tot en met 2.8 staan de meldingen per 1000 inwoners, ook weer per hoofdrubriek en gebied.

Tabel 2.2

Meldingen in 2005-2010, per hoofdrubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Afval	671	24,3	843	24,5	1.202	38,4	1.373	27,2	1.530	38,2	5.639	30,5
Bruggen en oevers	11	0,4	20	0,6	17	0,5	12	0,2	26	0,6	88	0,5
Groen	127	4,6	328	9,5	242	7,7	464	9,2	485	12,1	1651	8,9
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	98	3,6	107	3,1	65	2,1	142	2,8	50	1,3	463	2,5
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	351	12,7	334	9,7	235	7,5	440	8,7	221	5,5	1588	8,6
Melding voor jaarvergunninghouders	29	1,1	26	0,8	9	0,3	36	0,7	6	0,2	108	0,6
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	32	1,1	58	1,7	72	2,3	123	2,4	127	3,2	414	2,2
Riool en pompen	149	5,4	187	5,4	120	3,8	213	4,2	160	4,0	830	4,5
Wegen, verkeer en straatmeubilair	1227	44,5	1488	43,2	1131	36,1	2151	42,7	1366	34,1	7408	40,1
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	12	0,4	10	0,3	5	0,2	10	0,2	4	0,1	42	0,2
Overig	52	1,9	45	1,3	34	1,1	78	1,6	35	0,9	253	1,4

Tabel 2.3

Meldingen in 2011, per hoofdrubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Afval	595	17,1	720	17,7	623	23,1	845	15,7	1028	26,2	3960	19,4
Bruggen en oevers	11	0,3	25	0,6	23	0,9	19	0,4	37	0,9	143	0,7
Groen	135	3,9	385	9,4	221	8,2	464	8,6	629	16,0	1902	9,3
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	125	3,6	111	2,7	57	2,1	154	2,9	29	0,7	491	2,4
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	827	23,8	795	19,5	535	19,8	1002	18,6	516	13,2	3806	18,7
Melding voor jaarvergunninghouders	7	0,2	8	0,2	0	0,0	6	0,1	0	0,0	22	0,1
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	98	2,8	65	1,6	51	1,9	145	2,7	50	1,3	453	2,2
Riool en pompen	110	3,2	168	4,1	91	3,4	190	3,5	87	2,2	662	3,2
Wegen, verkeer en straatmeubilair	1428	41,1	1645	40,4	1027	38,0	2392	44,4	1428	36,4	8241	40,4
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	19	0,5	34	0,8	14	0,5	10	0,2	7	0,2	90	0,4
Overig	118	3,4	119	2,9	59	2,2	159	3,0	109	2,8	633	3,1

Tabel 2.4

Meldingen in 2012, per hoofdrubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Afval	666	18,4	643	15,9	837	26,3	792	15,0	791	21,1	3862	18,8
Bruggen en oevers	11	0,3	19	0,5	26	0,8	16	0,3	34	0,9	116	0,6
Groen	140	3,9	365	9,0	257	8,1	404	7,7	555	14,8	1778	8,7
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	130	3,6	95	2,4	70	2,2	119	2,3	61	1,6	477	2,3
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	1064	29,4	901	22,3	624	19,6	1235	23,5	625	16,7	4578	22,3
Melding voor jaarvergunninghouders	5	0,1	2	0,0	0	0,0	10	0,2	0	0,0	17	0,1
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	74	2,0	73	1,8	61	1,9	132	2,5	58	1,5	427	2,1
Riool en pompen	142	3,9	178	4,4	97	3,1	225	4,3	120	3,2	774	3,8
Wegen, verkeer en straatmeubilair	1244	34,4	1616	40,0	1128	35,5	2156	40,9	1422	37,9	7813	38,1
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	18	0,5	26	0,6	8	0,3	12	0,2	5	0,1	73	0,4
Overig	122	3,4	121	3,0	71	2,2	164	3,1	80	2,1	594	2,9

Tabel 2.5

Meldingen in 2005-2010, per hoofdrubriek en stadsdeel, per 1000 inwoners

	Centrum Abs.	Zuidwest Abs.	Oost Abs.	Noord Abs.	Schalkwijk Abs.	Haarlem Abs.
Afval	53,9	26,3	58,4	26,6	48,6	**38,1**
Bruggen en oevers	0,9	0,6	0,8	0,2	0,8	**0,6**
Groen	10,2	10,2	11,8	9,0	15,4	**11,2**
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	7,9	3,3	3,1	2,8	1,6	**3,1**
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	28,2	10,4	11,4	8,5	7,0	**10,7**
Melding voor jaarvergunninghouders	2,4	0,8	0,4	0,7	0,2	**0,7**
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	2,5	1,8	3,5	2,4	4,0	**2,8**
Riool en pompen	12,0	5,8	5,8	4,1	5,1	**5,6**
Wegen, verkeer en straatmeubilair	98,7	46,5	55,0	41,7	43,4	**50,0**
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	0,9	0,3	0,3	0,2	0,1	**0,3**
Overig	4,2	1,4	1,7	1,5	1,1	**1,7**

Tabel 2.6

Meldingen in 2011, per hoofdrubriek en stadsdeel, per 1000 inwoners

	Centrum Abs.	Zuidwest Abs.	Oost Abs.	Noord Abs.	Schalkwijk Abs.	Haarlem Abs.
Afval	47,3	21,9	29,5	16,0	32,2	**26,2**
Bruggen en oevers	0,9	0,8	1,1	0,4	1,2	**0,9**
Groen	10,7	11,7	10,5	8,8	19,7	**12,6**
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	9,9	3,4	2,7	2,9	0,9	**3,2**
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	65,8	24,1	25,3	19,0	16,1	**25,2**
Melding voor jaarvergunninghouders	0,6	0,2	0,0	0,1	0,0	**0,1**
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	7,8	2,0	2,4	2,8	1,6	**3,0**
Riool en pompen	8,7	5,1	4,3	3,6	2,7	**4,4**
Wegen, verkeer en straatmeubilair	113,6	50,0	48,6	45,4	44,7	**54,5**
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	1,5	1,0	0,7	0,2	0,2	**0,6**
Overig	9,4	3,6	2,8	3,0	3,4	**4,2**

Tabel 2.7

Meldingen in 2012, per hoofdrubriek en stadsdeel, per 1000 inwoners

	Centrum Abs.	Zuidwest Abs.	Oost Abs.	Noord Abs.	Schalkwijk Abs.	Haarlem Abs.
Afval	52,1	19,4	39,7	14,8	24,7	**25,3**
Bruggen en oevers	0,9	0,6	1,2	0,3	1,1	**0,8**
Groen	11,0	11,0	12,2	7,6	17,3	**11,7**
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	10,2	2,9	3,3	2,2	1,9	**3,1**
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	83,3	27,2	29,6	23,1	19,5	**30,0**
Melding voor jaarvergunninghouders	0,4	0,1	0,0	0,2	0,0	**0,1**
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	5,8	2,2	2,9	2,5	1,8	**2,8**
Riool en pompen	11,1	5,4	4,6	4,2	3,7	**5,1**
Wegen, verkeer en straatmeubilair	97,4	48,8	53,5	40,4	44,3	**51,2**
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	1,4	0,8	0,4	0,2	0,2	**0,5**
Overig	9,6	3,7	3,4	3,1	2,5	**3,9**

Per stadsdeel de belangrijkste uitkomsten:

Centrum:

- Binnen stadsdeel Centrum komen gedurende de hele periode relatief veel meldingen voor die vallen onder *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte*. Meldingen over *Wegen, verkeer en straatmeubilair* vormen het grootste aandeel.
- Het aandeel meldingen over Afval lag eerst onder het gemiddelde, het laatste jaar is dat gelijkgetrokken.
- Uit Centrum komen per 1000 inwoners bij veel hoofdrubrieken (aanzienlijk) vaker meldingen dan vanuit andere stadsdelen. De meldingen over *Wegen, verkeer en straatmeubilair* springen er, voor al tot en met 2011, duidelijk uit.

Zuidwest:

- De meldingen vanuit Zuidwest hebben vaker betrekking op *Wegen, verkeer en straatmeubilair* en minder vaak op *Afval*.
- Vanuit dit stadsdeel komen bij bijna alle hoofdgroepen minder meldingen dan gemiddeld.

Oost:

- Het aandeel meldingen over *Afval* is in Oost gedurende de hele periode bovengemiddeld. In 2012 scoort Oost het hoogste percentage in deze categorie.
- Meldingen die betrekking hebben op *Wegen, verkeer en straatmeubilair* en op *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte,* komen minder vaak voor dan gemiddeld in Haarlem.
- Ook qua aantallen meldingen (per 1000 inwoners) gaan er veel over *Afval*. Van 2005 tot en met 2010 waren dat er meer dan in de andere categorieën. In 2012 waren er meer meldingen over *Wegen, verkeer en straatmeubilair*, conform de stedelijke situatie.

Noord:

- In Noord is het aandeel meldingen over *Afval* lager en dat over *Wegen, verkeer en straatmeubilair* iets hoger dan gemiddeld.
- Uit stadsdeel Noord komen per 1000 inwoners de minste meldingen. Dit geldt ook voor bijna alle hoofdrubrieken.

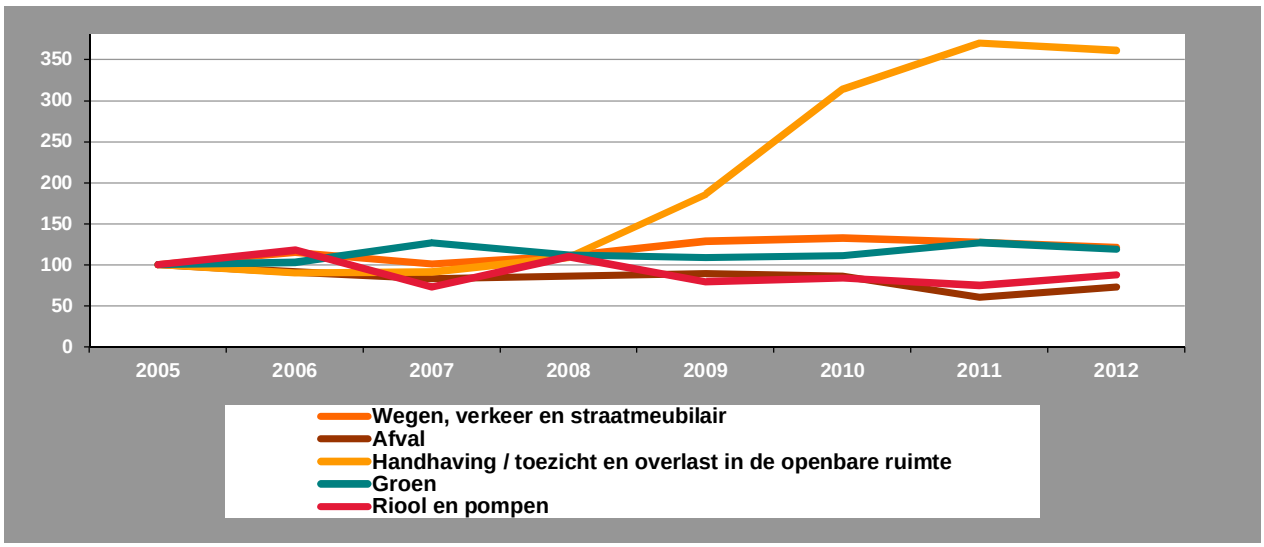
Schalkwijk:

- De meldingen uit Schalkwijk hebben vaker te maken met *Afval* en *Groen*.
- Het aandeel meldingen over *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* en *Wegen, verkeer en straatmeubilair* ligt onder dat van de stad.
- Ook qua aantallen (per 1000 inwoners) waren tot vorig jaar *Afval* en *Groen* verantwoordelijk voor meer meldingen dan het stedelijk gemiddelde. In 2012 kwamen op bijna alle categorieën minder meldingen binnen dan gemiddeld; alleen *Groen* springt er nog enigszins uit.

In de grafieken 2.2 tot en met 2.7 is de ontwikkeling van de vijf grootste hoofdrubrieken tussen 2005 en 2012 weergegeven. Het gaat om indexcijfers, waarbij 2005 op 100 is gesteld.

Grafiek 2.2

Ontwikkeling Top- 5 meldingen per hoofdrubr. in Haarlem vanaf 2005 (index = 100)

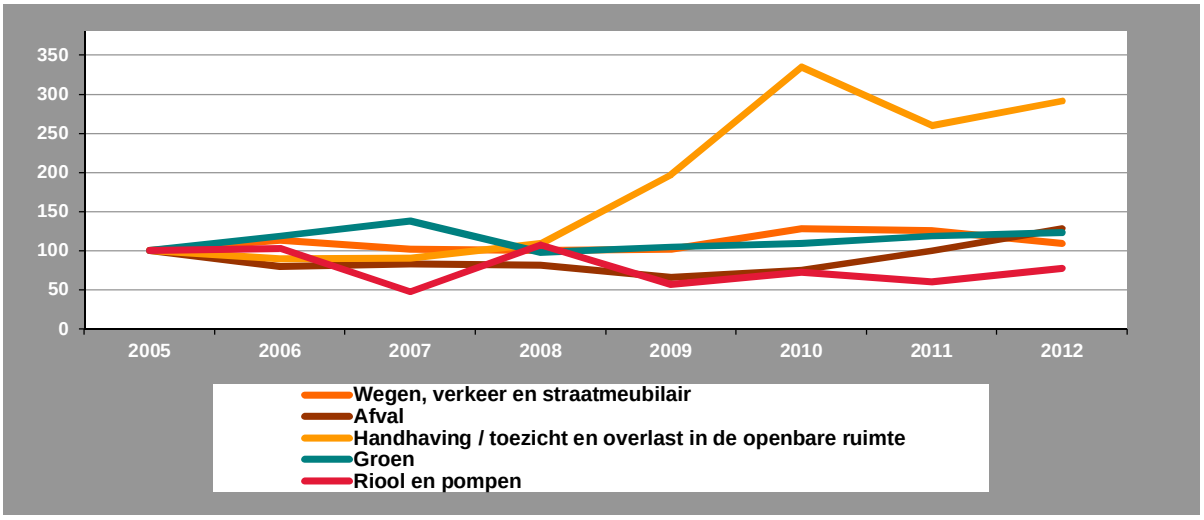


Opvallend is dat het aantal meldingen over *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* tussen 2005 en 2012 ruim verdrievoudigd is. Deze groei zette met name in 2009 sterk in.
De ontwikkeling bij de hoofdrubrieken *Wegen, verkeer en straatmeubilair* en *Groen* loopt de laatste twee jaar gelijk op: er is uiteindelijk sprake van groei met een kleine 20%.
Bij de twee overige hoofdrubrieken is sprake van een daling van het aantal meldingen.

De specifieke stijging van de hoofdrubriek *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* (een verdrievoudiging) kent zijn oorzaak mogelijk in een clustering van de handhavingstaken bij de hoofdafdeling VV&H, ten tijde van de gemeentelijke reorganisatie in 2008. Er is toen meer inzet gepleegd op handhaving. Dit bracht onder andere de komst van één groep handhavers in de openbare ruimte. Mede hierdoor groeide de mogelijkheden om meldingen te doen, alsmede de meldingsbereidheid. Deze groei van meldingsbereidheid werd in het kader van ‘wijkgericht werken’ ook actief gestimuleerd.

Grafiek 2.3

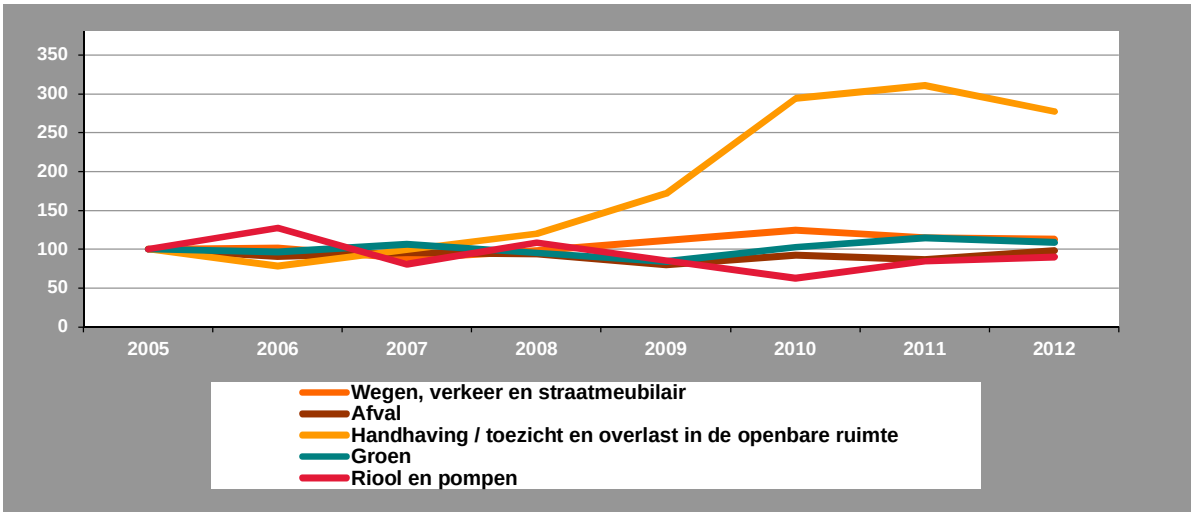
Ontwikkeling Top- 5 meldingen per hoofdrubr. in 'Centrum' vanaf 2005 (index = 100)



Ook uit stadsdeel Centrum komen na 2008 veel vaker meldingen over *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* met een hoogtepunt in 2010. De grafiek laat ook zien dat de meldingen over *Afval* de laatste jaren toenemen.

Grafiek 2.4

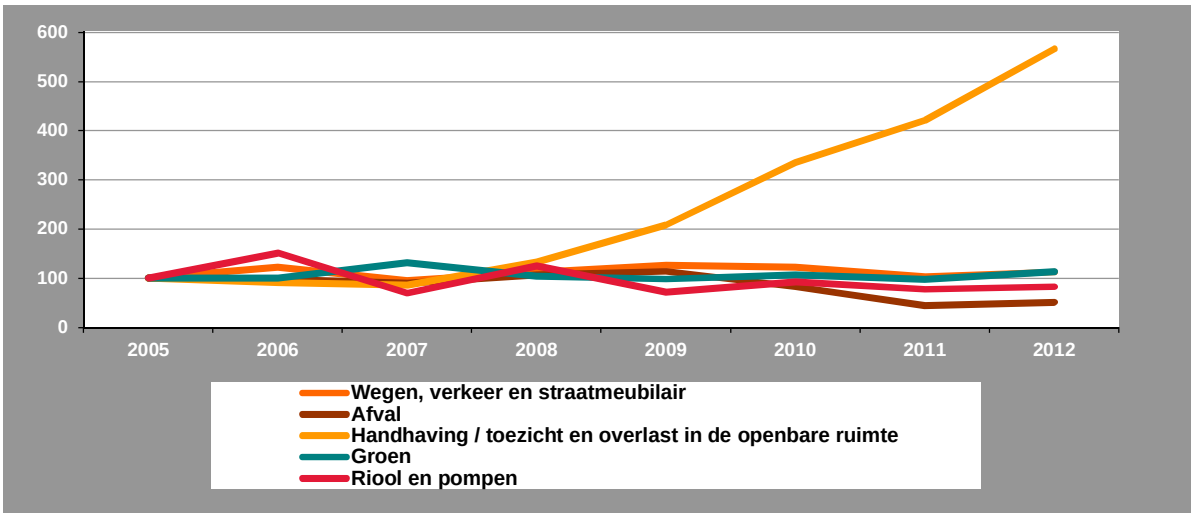
Ontwikkeling Top- 5 meldingen per hoofdrubr. in 'Zuidwest' vanaf 2005 (index = 100)



De ontwikkeling van Zuidwest loopt ook grotendeels in lijn met de Haarlemse cijfers. Meldingen over *Riool en pompen* stijgen de laatste jaren weer. Tot deze hoofdrubriek worden ook meldingen met betrekking tot het grondwater gerekend.

Grafiek 2.5

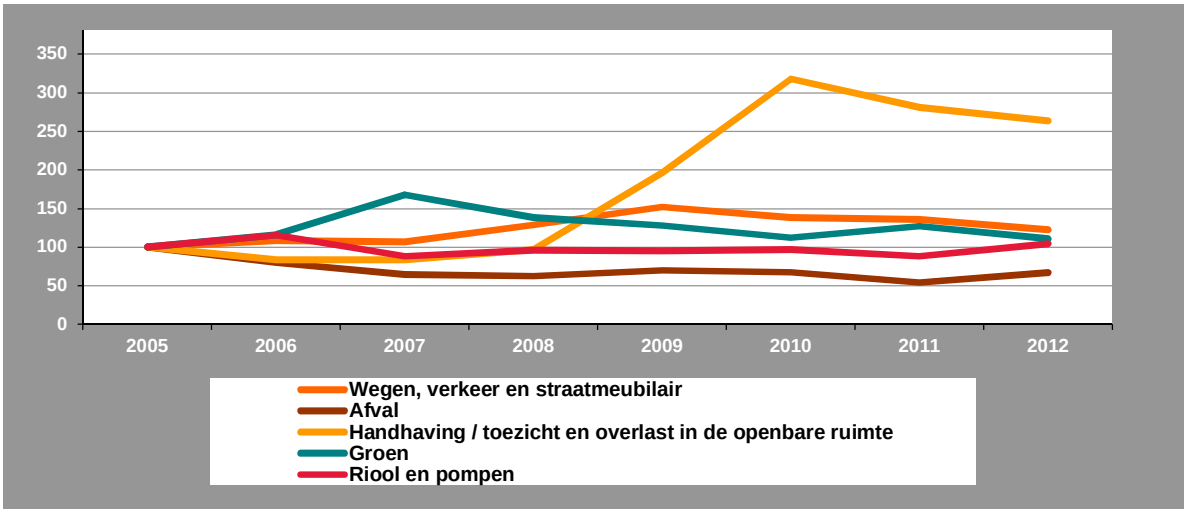
Ontwikkeling Top- 5 meldingen per hoofdrubr. in 'Oost' vanaf 2005 (index = 100)



Waar in Haarlem en in de meeste stadsdelen de laatste jaren de grafiek bij *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* wat afvlakt, is dit in Oost niet het geval: een forse stijging richting 600%. Voor de andere categorieën is het beeld gematigd en in lijn met de stad.

Grafiek 2.6

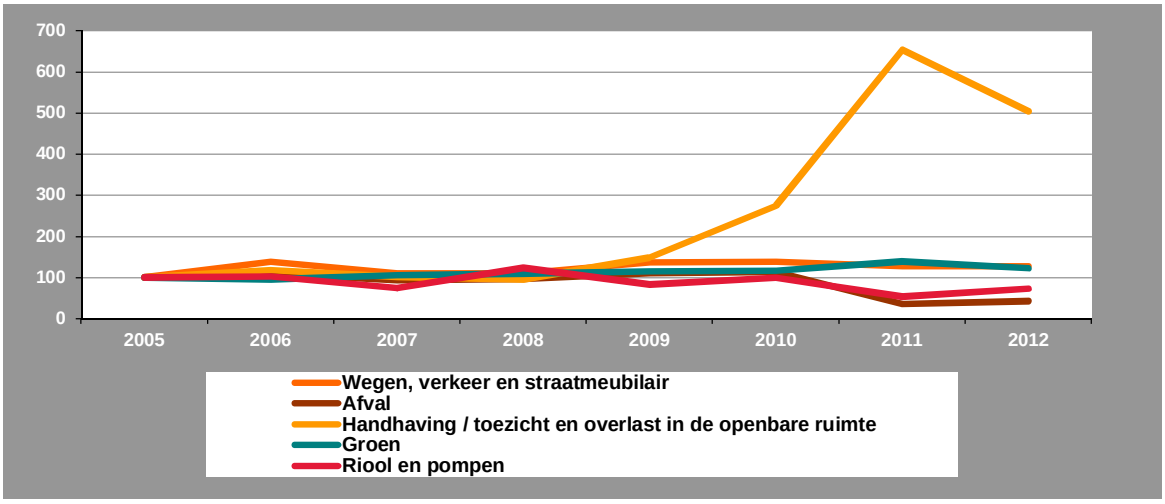
Ontwikkeling Top- 5 meldingen per hoofdrubr. in 'Noord' vanaf 2005 (index = 100)



Ook in Noord daalt na 2010 de index *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte.*

Grafiek 2.7

Ontwikkeling top-5 meldingen per hoofdrubr. in "Schalkwijk" vanaf 2005 (index = 100)



De aanvankelijke sterke groei vanaf 2009 bij *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte* zwakt vanaf 2011 weer af. Bij *Riool en pompen* en bij *Afval* daalt de index de laatste jaren tot onder de 100 conform het gemeentelijk beeld.

2.3 Aantal meldingen per rubriek

Voor 2005 tot en met 2012 zijn top-lijsten samengesteld van meest genoteerde meldingen per rubriek. Bij de jaren 2005 tot en met 2008 gaat het om een top-16. Deze zijn samengebracht in één tabel. Voor 2009 tot en met 2012 is een top-18 samengesteld. In de inleiding (leeswijzer) staat een verantwoording voor deze keuze.

Tot en met 2010 vormen *Grofvuil*, *Straten en stoepen* en *Straatverlichting* een duidelijke top-drie. In 2011 komt *Overlast voertuigen (ook fietsen)* de top-drie en stijgt in 2012 naar de tweede positie na *Straten en stoepen*. Dit probleem speelt het sterkst in stadsdeel Centrum.
In Oost scoort *Grofvuil* hoog in 2012 en in Schalkwijk zijn relatief veel meldingen over *Straatverlichting*. *Straten en stoepen* komen in Zuidwest en Noord relatief vaak aan de orde bij meldingen.

Tabel 2.8

Top 16-meldingen in 2005-2008 per rubriek en stadsdeel; gemiddelde aantal meldingen

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
1 Straten en stoepen,	384	14,8	553	17,0	453	15,2	723	15,5	504	13,3	2.619	15,1
2 Straatverlichting,	331	12,7	451	13,9	380	12,7	756	16,2	459	12,1	2.380	13,7
3 Grofvuil,	197	7,6	228	7,0	620	20,7	527	11,3	746	19,6	2.319	13,4
4 Veeg-, zwerfvuil,	262	10,1	256	7,9	200	6,7	277	5,9	262	6,9	1.259	7,3
5 Bomen,	79	3,0	204	6,3	146	4,9	353	7,6	232	6,1	1.014	5,8
6 Huisvuil,	136	5,2	133	4,1	144	4,8	198	4,2	146	3,8	758	4,4
7 Putten en kolken,	138	5,3	168	5,2	114	3,8	179	3,8	135	3,5	734	4,2
8 Overlast voertuigen (ook fietsen),	112	4,3	136	4,2	99	3,3	164	3,5	107	2,8	618	3,6
9 Verzamelcontainer restafval/ GFT,	20	0,8	97	3,0	112	3,7	240	5,1	148	3,9	617	3,6
10 Wegbebakening,	197	7,6	98	3,0	86	2,9	141	3,0	86	2,3	607	3,5
11 Verkeersborden en wegmarkering,	110	4,2	97	3,0	46	1,5	106	2,3	65	1,7	424	2,4
12 Prullenbakken,	55	2,1	98	3,0	67	2,2	109	2,3	90	2,4	420	2,4
13 Plantsoenen en plantenbakken,	23	0,9	52	1,6	48	1,6	59	1,3	128	3,4	309	1,8
14 Vervuiling,	15	0,6	41	1,3	60	2,0	50	1,1	136	3,6	303	1,7
15 Straatmeubilair,	72	2,8	50	1,5	27	0,9	61	1,3	52	1,4	261	1,5
16 Overlast van bouw- of sloopwerkzaamheden,	55	2,1	52	1,6	44	1,5	67	1,4	40	1,1	258	1,5

Tabel 2.9

Top 18-meldingen in 2009 per rubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
1 Straatverlichting	368	13,6	538	15,4	506	14,5	1071	18,7	596	13,9	3103	15,6
2 Straten en stoepen	295	10,9	560	16,0	399	11,5	912	15,9	493	11,5	2679	13,5
3 Grofvuil	142	5,2	148	4,2	746	21,4	453	7,9	909	21,2	2411	12,1
4 Bomen	73	2,7	198	5,7	126	3,6	304	5,3	255	6,0	959	4,8
5 Veeg-, zwerfvuil	146	5,4	156	4,5	143	4,1	225	3,9	236	5,5	917	4,6
6 Huisvuil	124	4,6	147	4,2	299	8,6	203	3,5	125	2,9	906	4,6
7 Overlast voertuigen (ook fietsen)	190	7,0	186	5,3	143	4,1	284	5,0	96	2,2	900	4,5
8 Verkeersborden en wegmarkering	141	5,2	131	3,8	78	2,2	164	2,9	80	1,9	597	3,0
9 Wegbebakening	108	4,0	66	1,9	53	1,5	124	2,2	94	2,2	450	2,3
10 Putten en kolken	59	2,2	106	3,0	60	1,7	124	2,2	89	2,1	439	2,2
11 Prullenbakken	55	2,0	91	2,6	50	1,4	125	2,2	81	1,9	412	2,1
12 Verzamelcontainer restafval/ GFT	7	0,3	69	2,0	48	1,4	143	2,5	123	2,9	390	2,0
13 Verkeersoverlast en -situaties	53	2,0	81	2,3	72	2,1	105	1,8	45	1,1	361	1,8
14 Straatmeubilair	84	3,1	65	1,9	34	1,0	71	1,2	71	1,7	331	1,7
15 Overig: Afval	47	1,7	49	1,4	63	1,8	71	1,2	84	2,0	317	1,6
16 Onderhoud	11	0,4	33	0,9	42	1,2	60	1,0	120	2,8	267	1,3
17 Illegaal/ verkeerd aangeboden afval	36	1,3	39	1,1	47	1,3	80	1,4	42	1,0	246	1,2
18 Verkeerslichten	39	1,4	46	1,3	34	1,0	60	1,0	47	1,1	240	1,2

Tabel 2.10

Top 18-meldingen in 2010 per rubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
1 Straatverlichting	341	9,9	498	11,9	437	13,0	744	12,6	516	11,3	2573	11,8
2 Straten en stoepen	292	8,5	479	11,4	309	9,2	692	11,7	435	9,5	2228	10,2
3 Grofvuil	143	4,1	166	4,0	461	13,7	387	6,6	955	20,8	2120	9,7
4 Overlast voertuigen (ook fietsen)	381	11,0	370	8,8	272	8,1	539	9,1	224	4,9	1793	8,2
5 Verkeersoverlast en -situaties	221	6,4	257	6,1	150	4,5	332	5,6	124	2,7	1090	5,0
6 Huisvuil	165	4,8	175	4,2	235	7,0	284	4,8	143	3,1	1004	4,6
7 Verkeersborden en wegmarkering	218	6,3	170	4,0	81	2,4	180	3,0	93	2,0	755	3,5
8 Bomen	55	1,6	167	4,0	94	2,8	212	3,6	176	3,8	712	3,3
9 Veeg-, zwerfvuil	116	3,4	131	3,1	100	3,0	156	2,6	158	3,4	675	3,1
10 Illegaal/ verkeerd aangeboden afval	111	3,2	117	2,8	114	3,4	192	3,3	99	2,2	634	2,9
11 Straatmeubilair	150	4,3	109	2,6	61	1,8	113	1,9	97	2,1	538	2,5
12 Overig: Afval	53	1,5	97	2,3	90	2,7	123	2,1	137	3,0	506	2,3
13 Putten en kolken	85	2,5	72	1,7	69	2,1	127	2,2	101	2,2	459	2,1
14 Prullenbakken	82	2,4	92	2,2	48	1,4	91	1,5	91	2,0	415	1,9
15 Gladheidbestrijding	36	1,0	77	1,8	41	1,2	121	2,0	78	1,7	378	1,7
16 Container voor glas, papier, textiel of plastic	47	1,4	138	3,3	26	0,8	97	1,6	60	1,3	376	1,7
17 Wegbebakening	89	2,6	56	1,3	46	1,4	86	1,5	71	1,5	355	1,6
18 Onderhoud	10	0,3	42	1,0	51	1,5	57	1,0	151	3,3	313	1,4

Tabel 2.11

Top 18-meldingen in 2011 per rubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
1 Straten en stoepen	317	9,1	542	13,3	340	12,6	844	15,7	425	10,8	2539	12,4
2 Straatverlichting	402	11,6	505	12,4	316	11,7	626	11,6	567	14,5	2516	12,3
3 Overlast voertuigen (ook fietsen)	391	11,3	444	10,9	289	10,7	613	11,4	281	7,2	2081	10,2
4 Grofvuil	173	5,0	174	4,3	317	11,7	254	4,7	407	10,4	1367	6,7
5 Verkeersoverlast en -situaties	178	5,1	188	4,6	121	4,5	339	6,3	141	3,6	1004	4,9
6 Bomen	56	1,6	215	5,3	101	3,7	251	4,7	232	5,9	883	4,3
7 Huisvuil	145	4,2	184	4,5	92	3,4	227	4,2	164	4,2	838	4,1
8 Verkeersborden en wegmarkering	179	5,2	132	3,2	78	2,9	204	3,8	72	1,8	695	3,4
9 Veeg-, zwerfvuil	125	3,6	100	2,5	90	3,3	114	2,1	169	4,3	627	3,1
10 Illegaal/ verkeerd aangeboden afval	137	3,9	113	2,8	83	3,1	130	2,4	124	3,2	603	3,0
11 Putten en kolken	87	2,5	130	3,2	73	2,7	135	2,5	67	1,7	501	2,5
12 Straatmeubilair	121	3,5	89	2,2	53	2,0	99	1,8	61	1,6	443	2,2
13 Hangjongeren, verslaafden, zwervers	86	2,5	73	1,8	54	2,0	44	0,8	43	1,1	321	1,6
14 Prullenbakken	63	1,8	50	1,2	19	0,7	76	1,4	90	2,3	319	1,6
15 Overig: Afval	47	1,4	76	1,9	45	1,7	67	1,2	68	1,7	310	1,5
16 Vervuiling/lozing	14	0,4	75	1,8	31	1,1	70	1,3	88	2,2	289	1,4
17 Wegbebakening	99	2,9	38	0,9	26	1,0	78	1,4	39	1,0	288	1,4
18 Onderhoud	14	0,4	32	0,8	33	1,2	55	1,0	147	3,8	286	1,4

Tabel 2.12

Top 18-meldingen in 2012 per rubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
1 Straten en stoepen	331	9,2	570	14,1	362	11,4	783	14,9	407	10,9	2493	12,2
2 Overlast voertuigen (ook fietsen)	418	11,6	556	13,8	343	10,8	713	13,5	388	10,3	2482	12,1
3 Straatverlichting	331	9,2	512	12,7	346	10,9	624	11,9	590	15,7	2469	12,0
4 Grofvuil	149	4,1	206	5,1	518	16,3	218	4,1	265	7,1	1386	6,8
5 Illegaal/ verkeerd aangeboden afval	276	7,6	146	3,6	132	4,2	245	4,7	99	2,6	905	4,4
6 Bomen	80	2,2	167	4,1	107	3,4	218	4,1	165	4,4	746	3,6
7 Huisvuil	203	5,6	103	2,6	88	2,8	208	4,0	88	2,3	704	3,4
8 Verkeersborden en wegmarkering	167	4,6	131	3,2	88	2,8	174	3,3	88	2,3	670	3,3
9 Veeg-, zwerfvuil	106	2,9	104	2,6	96	3,0	143	2,7	138	3,7	620	3,0
10 Verkeersoverlast en -situaties	99	2,7	101	2,5	99	3,1	155	2,9	74	2,0	556	2,7
11 Putten en kolken	89	2,5	113	2,8	72	2,3	159	3,0	82	2,2	520	2,5
12 Straatmeubilair	123	3,4	100	2,5	65	2,0	101	1,9	69	1,8	474	2,3
13 Prullenbakken	62	1,7	81	2,0	24	0,8	81	1,5	116	3,1	390	1,9
14 Onderhoud	14	0,4	51	1,3	49	1,5	42	0,8	154	4,1	322	1,6
15 Vervuiling/lozing	54	1,5	52	1,3	44	1,4	63	1,2	98	2,6	318	1,6
16 Hangjongeren, verslaafden, zwervers	91	2,5	43	1,1	32	1,0	53	1,0	37	1,0	275	1,3
17 Wegbebakening	85	2,4	31	0,8	31	1,0	65	1,2	30	0,8	255	1,2
18 Overig: Afval	37	1,0	42	1,0	44	1,4	55	1,0	61	1,6	249	1,2

2.4 Rubrieken met meer dan 1.000 meldingen in kaart

Rubrieken die in 2011 of 2012 meer dan 1.000 meldingen genereerden, worden in deze paragraaf in kaart gebracht. Dit gebeurt met vijf kaartjes. Elk kaartje behandelt een bepaalde rubriek, te weten:

1. *Straten en stoepen*
2. *Overlast voertuigen (ook fietsen)*
3. *Straatverlichting*
4. *Grofvuil*
5. *Verkeersoverlast en –situaties*

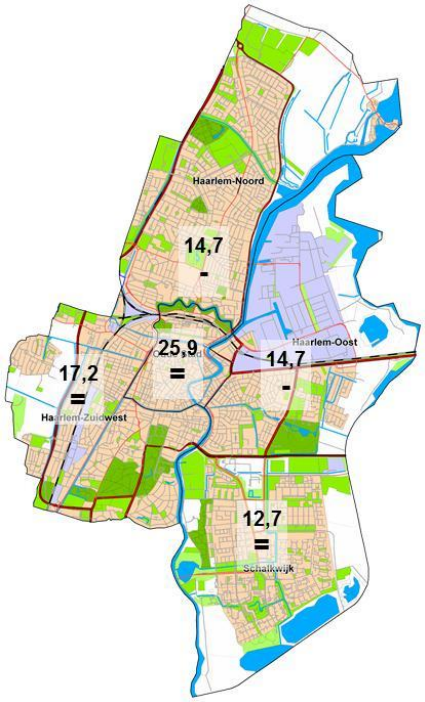
Een kaartje toont voor ieder stadsdeel het aantal meldingen dat per 1000 inwoners over de gevisualiseerde rubriek bij het meldpunt binnenkwam. Daarnaast geeft het kaartje aan of het aantal meldingen per 1000 inwoners tussen 2011 en 2012 is toegenomen, afgenomen of gelijk is gebleven. Deze ontwikkeling is op de volgende manier gevisualiseerd:

++ (meer dan) 50% zoveel meldingen
+ tot 50% keer zoveel meldingen
= aantal meldingen gelijk gebleven
- aantal meldingen tot 50% minder
-- aantal meldingen (meer dan) 50% minder

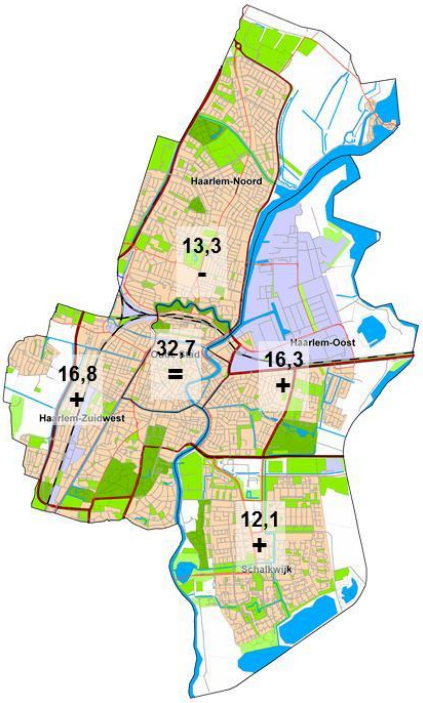
50% meldingen meer wil bijvoorbeeld zeggen: 150 meldingen, tegen 100 het jaar ervoor. 50% meldingen minder duidt op een halvering, bijvoorbeeld van 100 naar 50 meldingen.

Leesvoorbeeld: kaart 1 laat zien dat de meldpunten in 2012 per 1000 inwoners in de stadsdelen Centrum, Noord, Zuidwest, Oost en Schalkwijk respectievelijk (afgerond) 26, 15, 17, 15 en 13 meldingen ontvingen over *Straten en stoepen*. Uit de mintekens valt af te leiden dat in Noord en Oost het aantal meldingen tussen 2011 en 2012 is afgenomen. In Centrum, Zuidwest en Schalkwijk bleef dit aantal (ongeveer) gelijk.

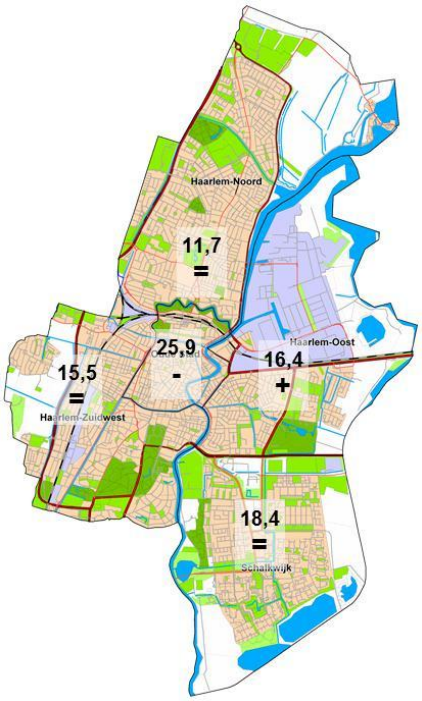
Kaart 1: Straten en stoepen



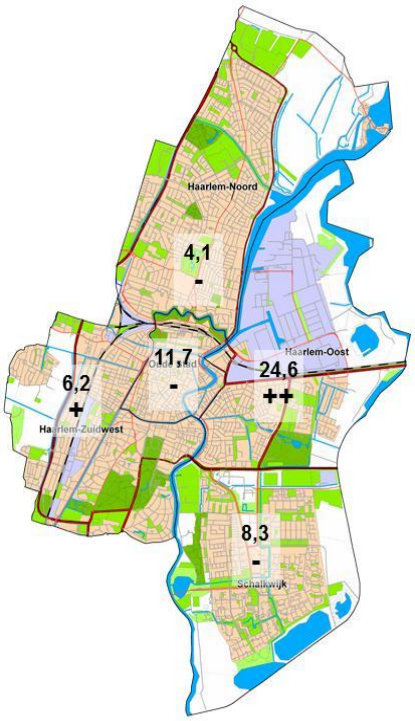
Kaart 2: Overlast voertuigen (ook fietsen)



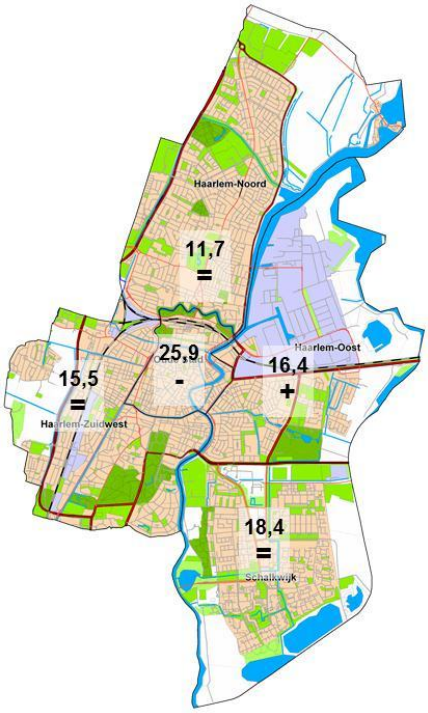
Kaart 3: Straatverlichting



Kaart 4: Grofvuil



Kaart 5: Verkeersoverlast en –situaties



2.5 Afhandeling binnen de termijn

Voor iedere rubriek is een streeftermijn bepaald waarbinnen een melding moet worden afgehandeld. In onderstaande tabellen is te zien welk percentage meldingen binnen de gestelde termijn is afgerond per hoofdrubriek en per stadsdeel. Dit weer voor de periodes 2005-2010, 2011 en 2012.

Tussen 2005 en 2012 lag in de drie "grootste" hoofdrubrieken: *Afval, Groen* en *Wegen, verkeer en straatmeubilair* het percentage meldingen dat binnen de gestelde termijn is afgerond tussen de 75 en 60. Bij *Handhaving/toezicht en Overlast in de openbare ruimte* bleef het percentage onder de 50% steken. Van deze rubrieken is bij *Groen* de meeste variatie per stadsdeel te zien: van 57% in Noord tot 70% in Schalkwijk.

In 2011 is de tijdigheid van de afhandeling ten opzichte van 2005-2010 duidelijk verbeterd bij *Afval* en *Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte.* Bij *Groen* en *Wegen, verkeer en straatmeubilair* bleef de tijdigheid constant. Het beeld per stadsdeel verschilt weinig.
In 2012 scoren de drie grootste rubrieken boven de 80%, terwijl *Groen* bijna de 70% haalt.
Van de andere rubrieken met meer dan 100 meldingen scoort *Handhaving/toezicht en overlast bebouwing en bedrijven* het laagst met 41%.

Tabel 2.13

Aantal meldingen dat binnen gestelde termijn is afgerond (2005-2010), per hoofdrubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %
Afval	403	60,1	496	58,8	761	63,3	762	55,5	962	62,9	3.401	60,3
Bruggen en oevers	5	47,8	9	43,3	6	34,7	4	30,4	11	40,4	35	39,5
Groen	75	59,1	235	71,6	165	68,3	263	56,7	338	69,8	1.080	65,4
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	49	49,3	55	51,1	34	52,1	72	50,3	31	62,3	240	51,9
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	154	43,8	137	41,0	103	43,7	192	43,6	93	42,2	683	43,0
Melding voor jaarvergunninghouders	16	55,7	21	79,7	6	69,8	26	72,3	3	39,5	73	67,6
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	17	52,6	31	53,1	34	46,9	63	50,8	57	45,1	203	49,0
Riool en pompen	32	21,3	38	20,3	24	19,9	39	18,5	39	24,2	172	20,7
Wegen, verkeer en straatmeubilair	888	72,4	1.139	76,6	874	77,3	1.604	74,6	1.028	75,3	5.559	75,0
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	1	7,1	1	8,1	1	16,1	1	8,3	1	16,0	4	9,6
Overig	34	64,8	33	73,5	25	72,7	52	66,8	23	66,7	174	68,6

Tabel 2.14

Aantal meldingen dat binnen gestelde termijn is afgerond in 2011, per hoofdrubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %
Afval	568	85,3	535	83,2	742	88,6	636	80,3	684	86,5	3.280	84,9
Bruggen en oevers	0	0,0	6	31,6	9	34,6	2	12,5	15	44,1	32	27,6
Groen	84	60,0	218	59,7	148	57,6	257	63,6	380	68,5	1.127	63,4
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	40	30,8	35	36,8	27	38,6	60	50,4	30	49,2	193	40,5
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	962	90,4	812	90,1	568	91,0	1.123	90,9	554	88,6	4.136	90,3
Melding voor jaarvergunninghouders	0	0,0	0	0,0	0	-	1	10,0	0	-	1	5,9
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	42	56,8	50	68,5	43	70,5	94	71,2	33	56,9	284	66,5
Riool en pompen	67	47,2	74	41,6	45	46,4	109	48,4	52	43,3	352	45,5
Wegen, verkeer en straatmeubilair	1.008	81,0	1.306	80,8	866	76,8	1.604	74,4	1.071	75,3	6.037	77,3
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	3	16,7	3	11,5	3	37,5	1	8,3	2	40,0	12	16,4
Overig	83	68,0	97	80,2	53	74,6	136	82,9	61	76,3	461	77,6

Tabel 2.15

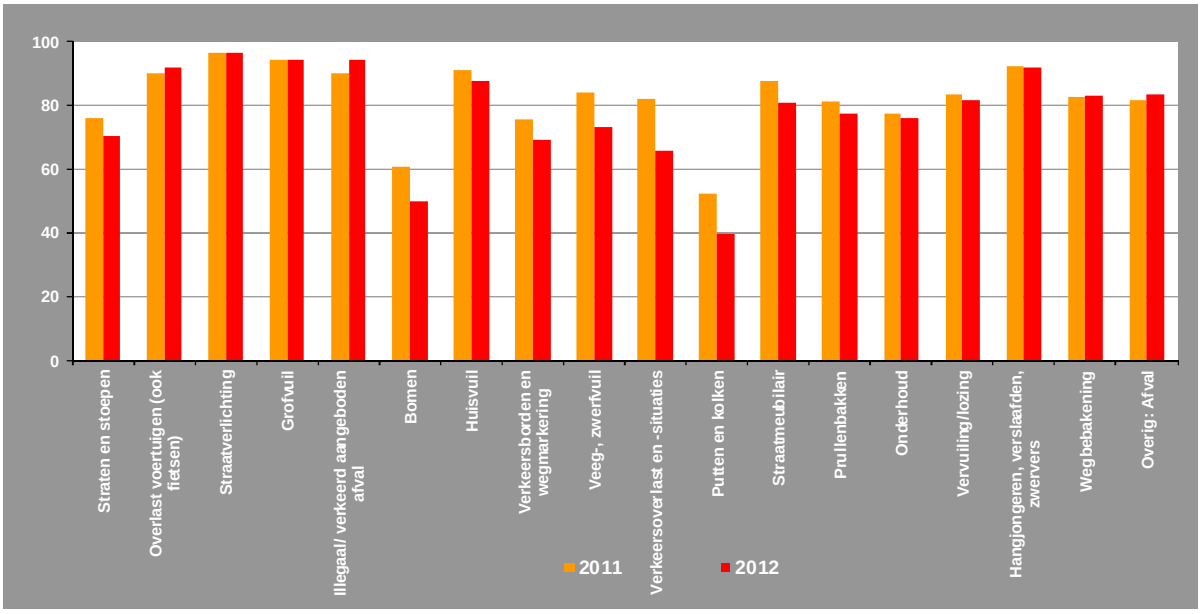
Aantal meldingen dat binnen gestelde termijn is afgerond in 2012, per hoofdrubriek en stadsdeel

	Centrum		Zuidwest		Oost		Noord		Schalkwijk		Haarlem	
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %
Afval	510	*85,7*	594	*82,5*	553	*88,8*	751	*88,9*	936	*91,1*	**3.474**	***87,7***
Bruggen en oevers	2	*18,2*	6	*24,0*	11	*47,8*	4	*21,1*	11	*29,7*	**46**	***32,2***
Groen	97	*71,9*	253	*65,7*	176	*79,6*	315	*67,9*	427	*67,9*	**1.322**	***69,5***
Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	45	*36,0*	42	*37,8*	21	*36,8*	79	*51,3*	7	*24,1*	**203**	***41,3***
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	715	*86,5*	719	*90,4*	469	*87,7*	871	*86,9*	466	*90,3*	**3.356**	***88,2***
Melding voor jaarvergunninghouders	0	*0,0*	1	*12,5*	0	*-*	1	*16,7*	0	*-*	**3**	***13,6***
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	67	*68,4*	46	*70,8*	34	*66,7*	115	*79,3*	29	*58,0*	**324**	***71,5***
Riool en pompen	67	*60,9*	96	*57,1*	48	*52,7*	104	*54,7*	50	*57,5*	**377**	***56,9***
Wegen, verkeer en straatmeubilair	1.175	*82,3*	1.364	*82,9*	886	*86,3*	1.994	*83,4*	1.174	*82,2*	**6.843**	***83,0***
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	3	*15,8*	2	*5,9*	4	*28,6*	2	*20,0*	2	*28,6*	**16**	***17,8***
Overig	87	*73,7*	94	*79,0*	44	*74,6*	137	*86,2*	82	*75,2*	**502**	***79,3***

Voor de top-18 meldingen zag de tijdigheid van afhandeling er in 2011 en 2012 als volgt uit:

Grafiek 2.8

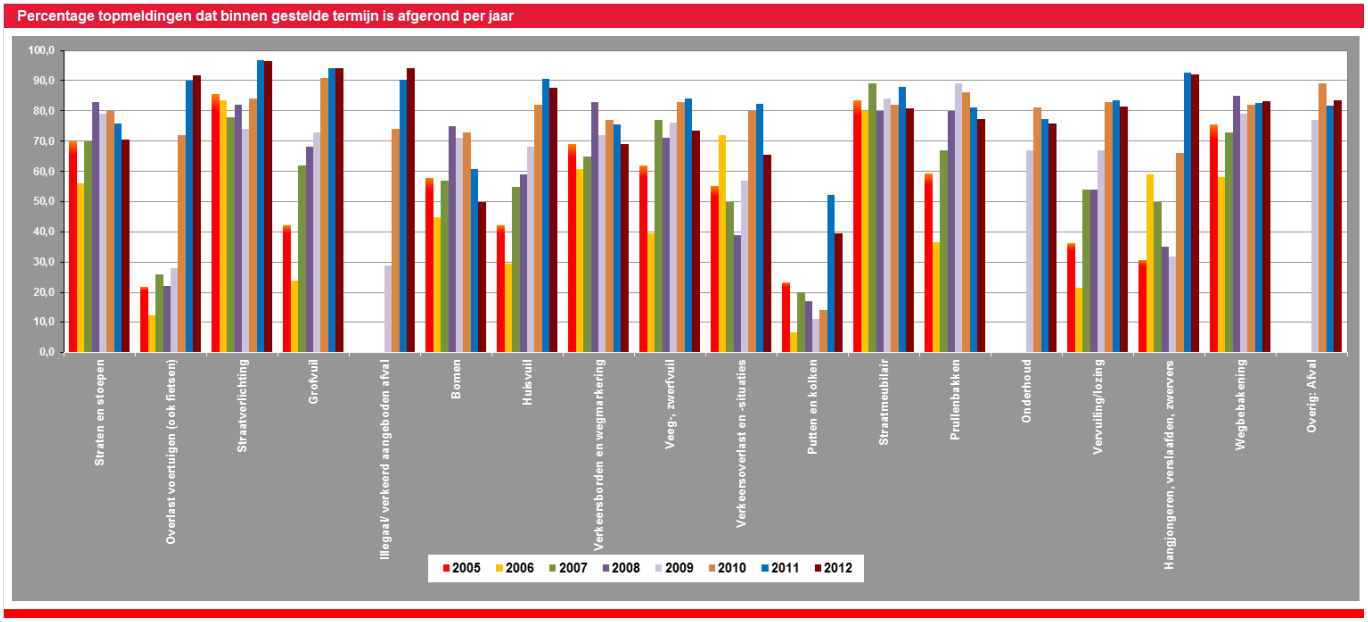
Percentage topmeldingen dat binnen gestelde termijn is afgerond in 2011 en 2012



De meeste topmeldingen worden voor boven of rond de 80% binnen de termijn afgerond. Achterblijvers zijn *Bomen* en *Putten en kolken*. De afronding binnen de termijn blijkt bij veel topmeldingen (12 van de 18) in 2012 moeizamer te verlopen dan in 2011.

Hetzelfde onderwerp, maar nu over de periode vanaf 2005, komt terug in de onderstaande grafiek.

Grafiek 2.9



Bij veel topmeldingen (zoals *Grofvuil*) is de laatste jaren een flinke vooruitgang geboekt. Andere laten een meer constant beeld zien: zo blijft *Straatmeubilair* constant op of boven de 80%.
Een aantal topmeldingen vertoont de laatste jaren een verslechtering in de afhandeling: Straten en stoepen, Bomen en Prullenbakken zijn daar voorbeelden van.

3. Meldingen per buurt

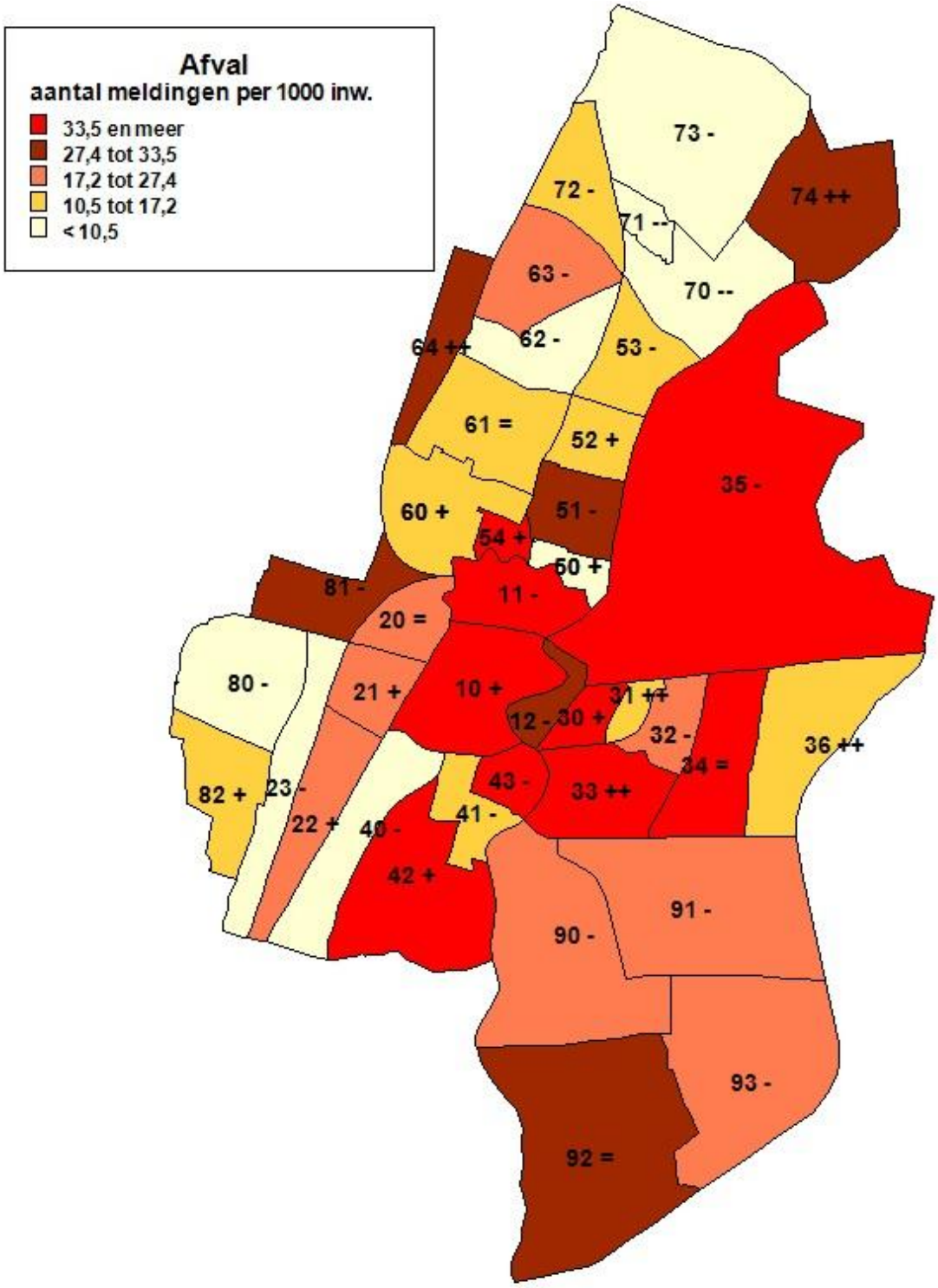
De meldingen per buurt worden hier geïllustreerd aan de hand van kaartjes. Uit de kaartjes valt af te lezen hoe het meldgedrag anno 2012 in de 40 buurten is en hoe de buurten zich tot elkaar verhouden. Tevens wordt duidelijk hoe het meldgedrag zich ten opzichte van 2011 heeft ontwikkeld.
De eerste kaartjes betreffen de hoofdrubrieken, vervolgens komen de zes grootste rubrieken (aantal meldingen in 2011 en 2012) aan bod.

In de kaart staan de buurtnummers. Bijlage I geeft een overzicht van de verschillende buurten met de bijbehorende buurtnummers. Uit het kleurgebruik valt het aantal meldingen per 1000 inwoners af te lezen. Daarnaast is op de kaart te zien of het aantal meldingen per 1000 inwoners sinds 2011 is toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven. We gebruiken de volgende symbolen:

++ aantal meldingen ligt (meer dan) dan 50% hoger
+ aantal meldingen ligt tot 50% hoger
= aantal meldingen gelijk gebleven
- tot 50% minder meldingen
-- aantal meldingen (meer dan) 50% lager

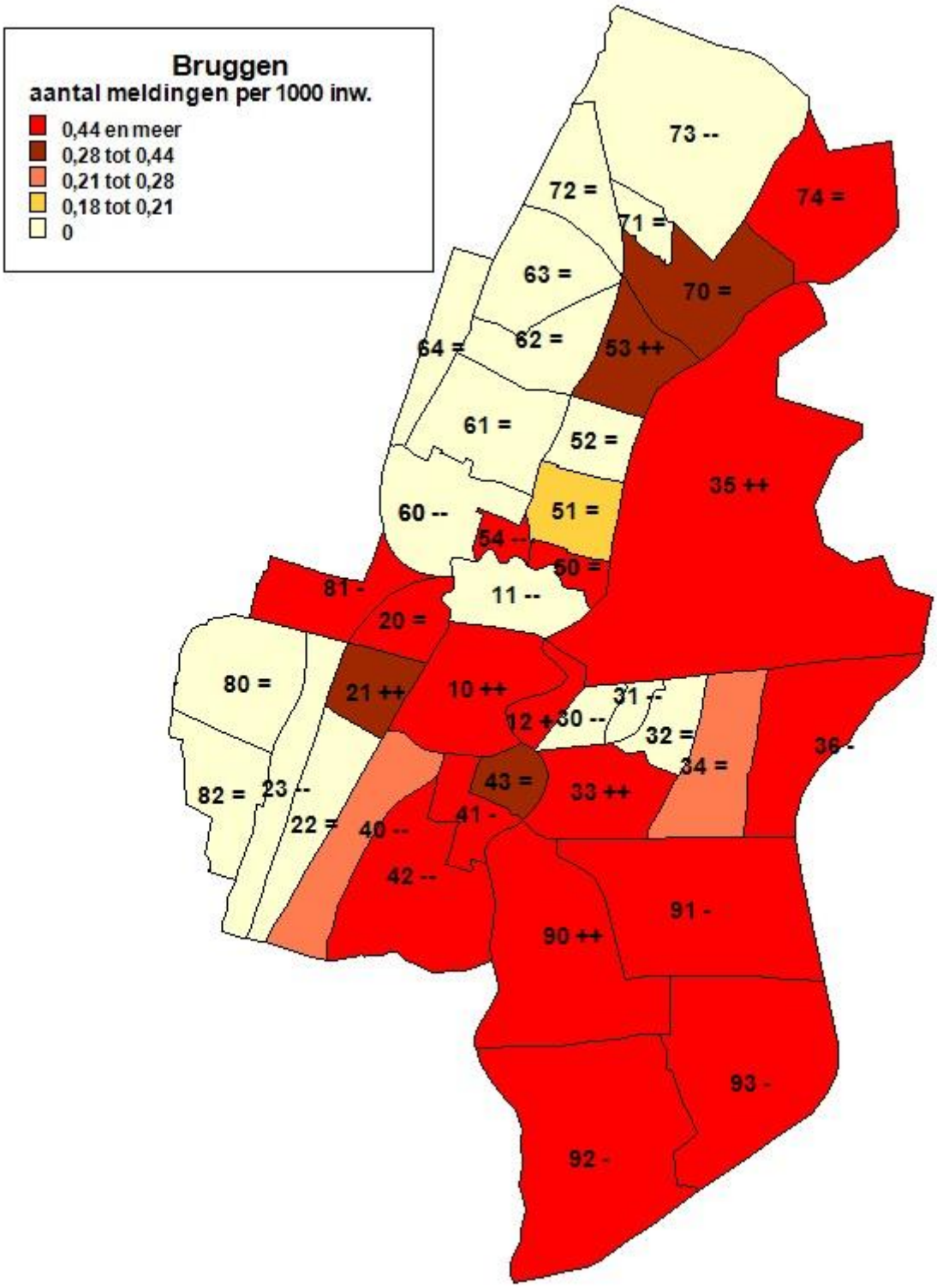
Leesvoorbeeld:
In kaart 1 is te zien dat in de Leidsebuurt (buurt 21) qua meldingen over Afval een middenmoter is. Er is wel sprake van een stijging ten opzichte van 2011, maar van minder dan 50%.

Kaart 1: Hoofdrubriek Afval



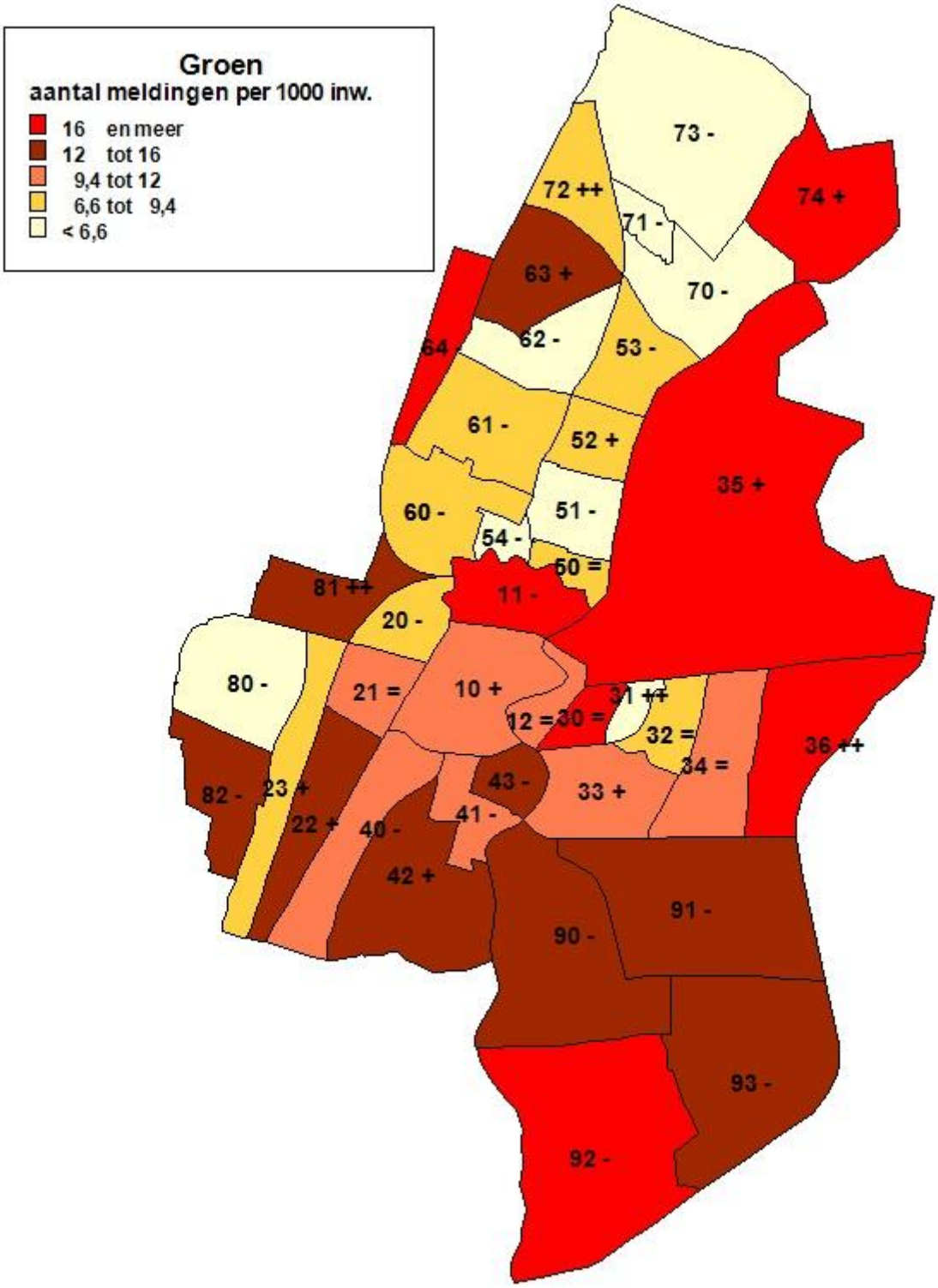
In 2012 kwamen gemiddeld 25,3 meldingen per 1000 inwoners binnen over *Afval*.
Te zien is dat met name in de binnenstad (10,11) en buurten in Oost het aantal meldingen duidelijk hoger ligt. In de Slachthuisbuurt (33) was bovendien nog sprake van een sterke stijging.
Centrum (10) en Stationsbuurt (11) zijn koploper met rond de 57 meldingen.

Kaart 2: Bruggen en oevers



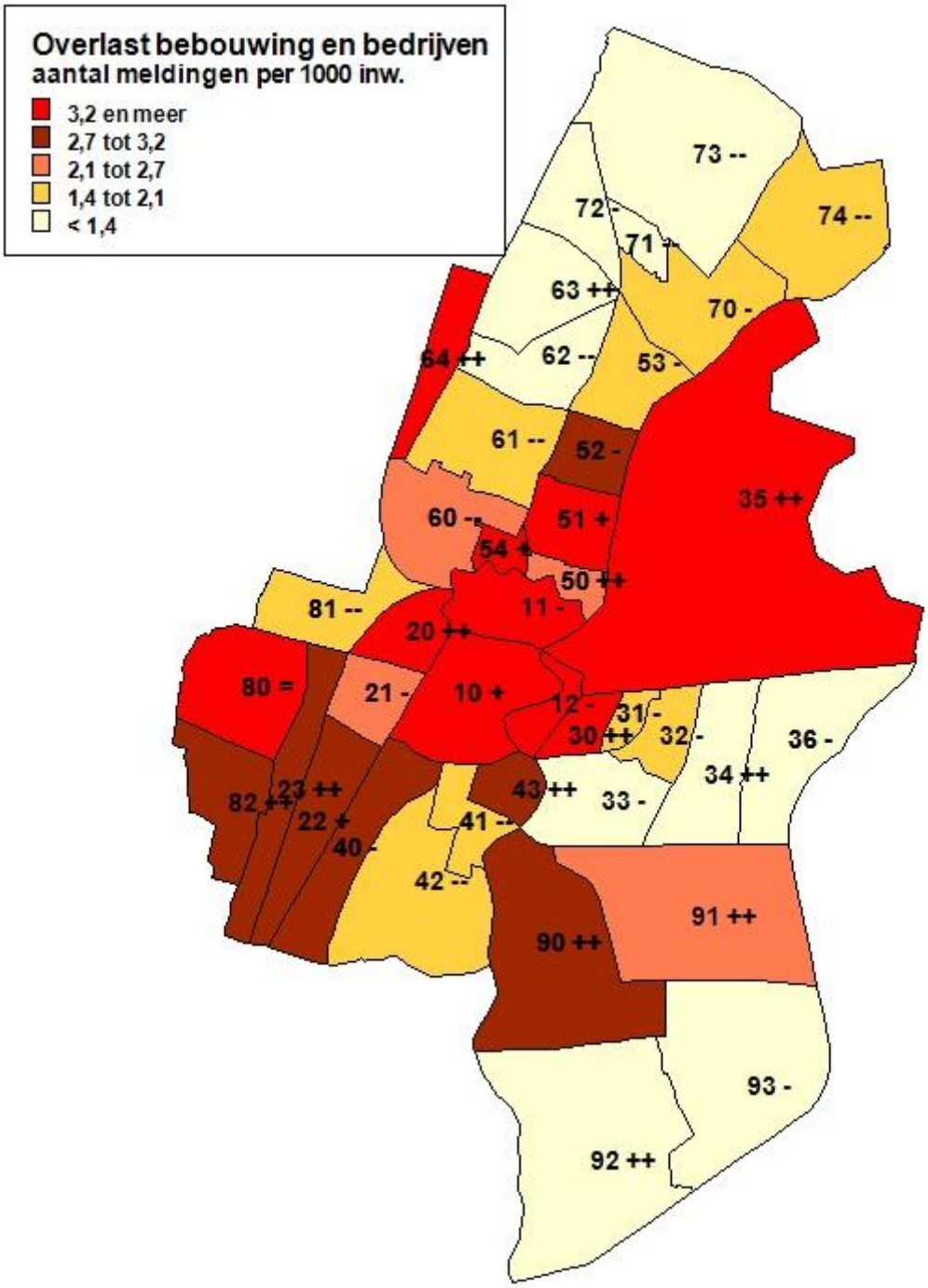
Gemiddeld kwam per 1000 inwoners van Haarlem 0,8 melding binnen over de hoofdrubriek Bruggen en oevers. Koploper is de Waarderpolder (35) met 5,7 meldingen. Ook Spaarndam (74) scoort hoog met 3,3. Daar tegenover staat dat uit een aantal buurten geen melding kwam.

Kaart 3: Groen



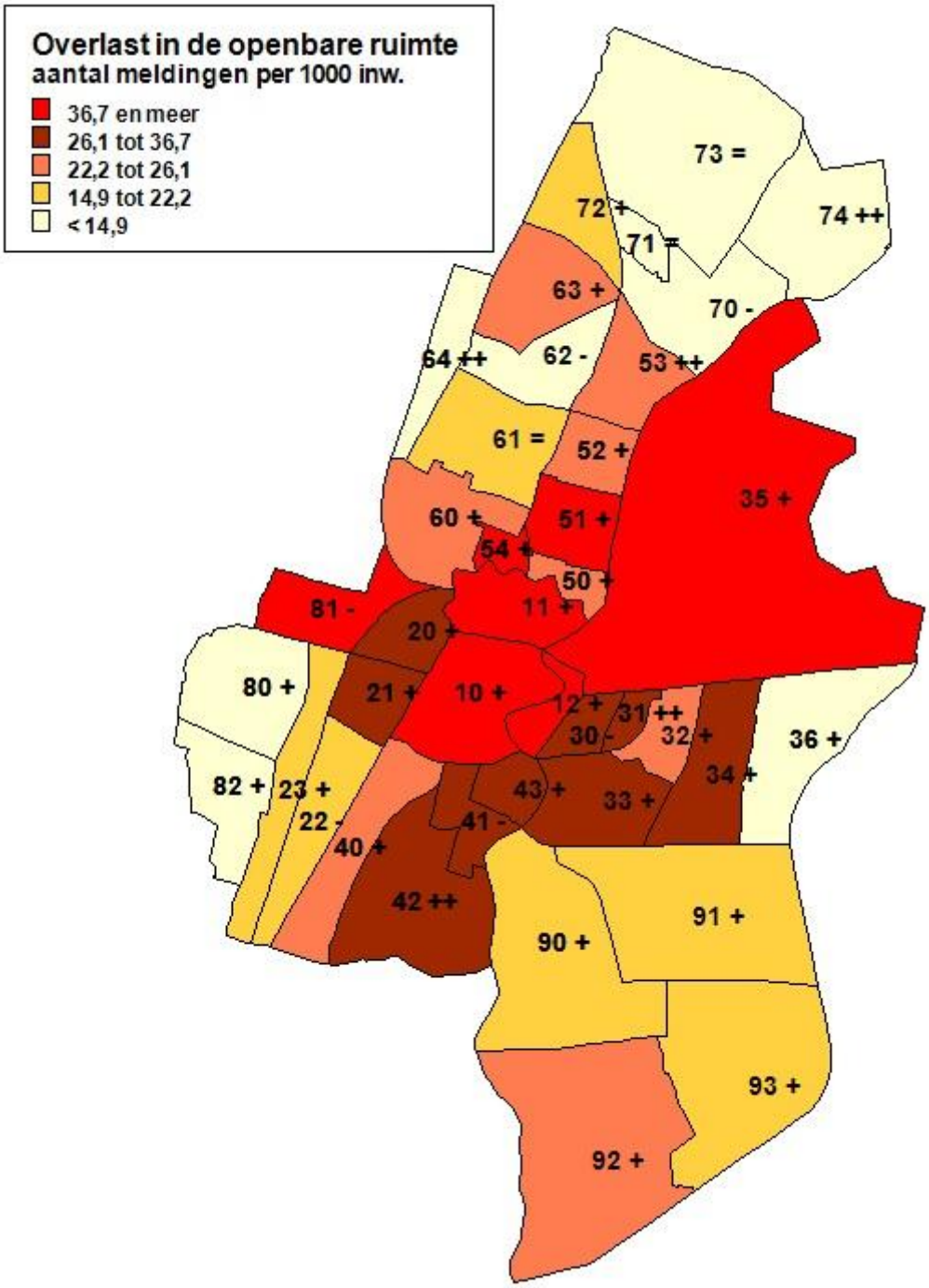
Over hoofdrubriek *Groen* zijn in 2010 11,7 meldingen per 1000 Haarlemmers binnengekomen. Vanuit delen van Haarlem Oost, Stationsbuurt (11), Spaarndam (74), Oosterduin (64) en Molenwijk (92) kwamen veel meldingen. In de Zuiderpolder is daarnaast sprake van een sterke toename sinds vorig jaar. De meeste meldingen per 1000 inwoners kwamen uit Spaarndam (74): 33.

Kaart 4: Handhaving/toezicht en overlast bebouwing en bedrijven



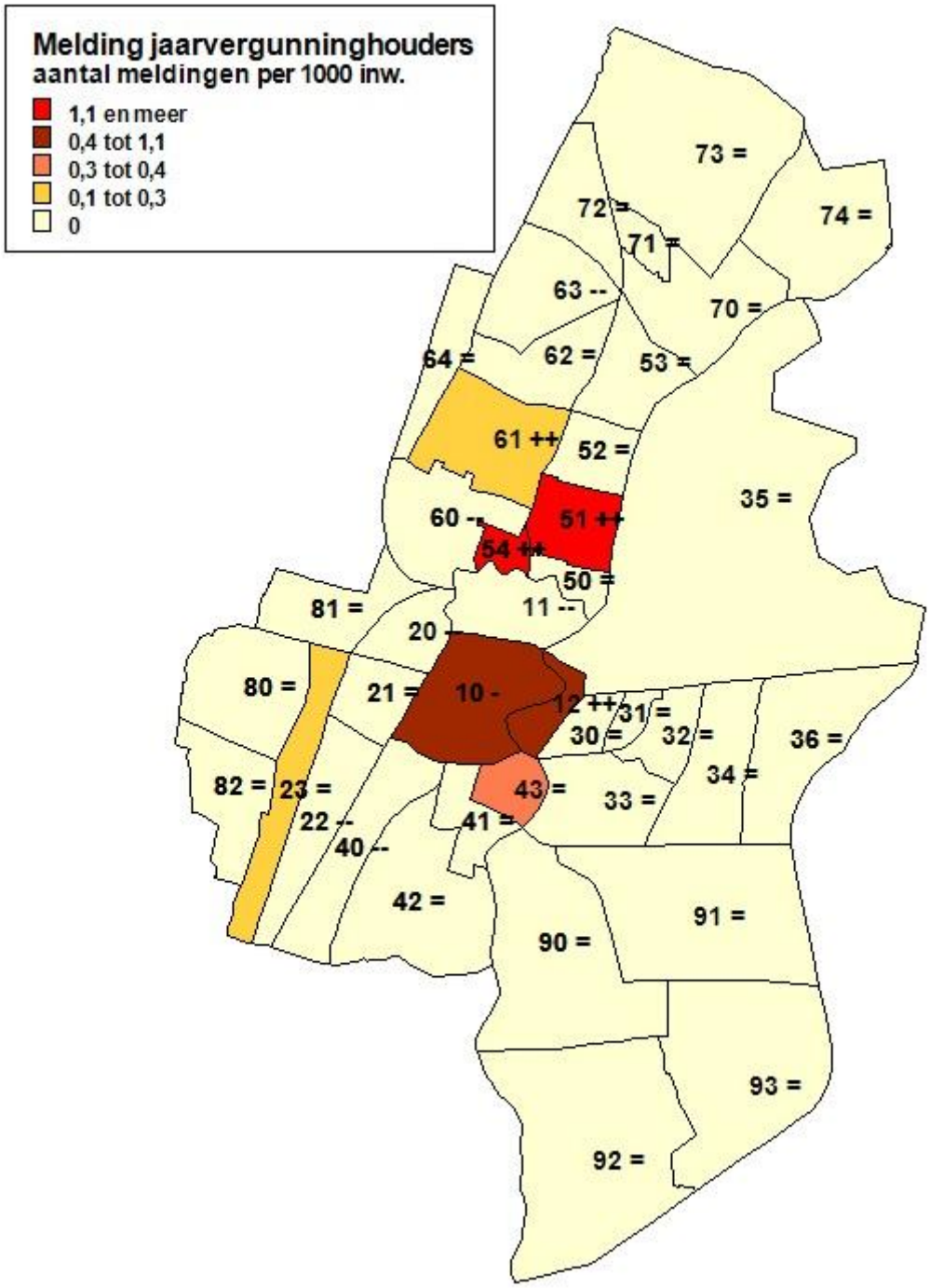
Binnen deze hoofdrubriek komen gemiddeld 3,1 meldingen per 1000 inwoners binnen.
Vanuit de Binnenstad en de Waarderpolder komen veel meldingen, maar ook vanuit “rustige” woonwijken als Ramplaankwartier (80) en Oosterduin (64).
De “rode” wijken die daarnaast het laatste jaar een sterke stijging vertonen zijn Waarderpolder (35), Oude Amsterdamsebuurt (30), Zijlweg Oost (20) en Oosterduin (64).
De Waarderpolder (35) leverde de meeste meldingen op: 22.

Kaart 5: Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte



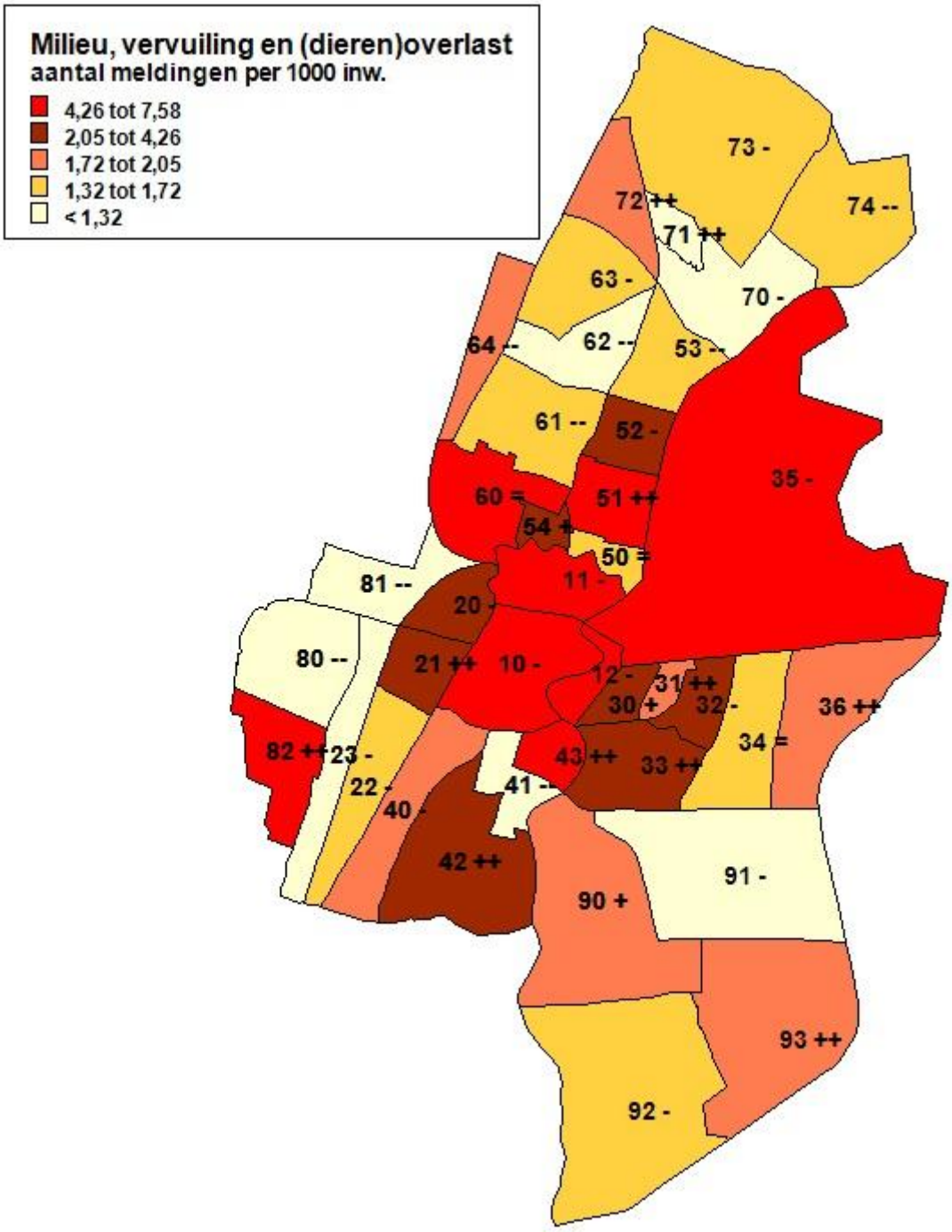
In deze hoofdrubriek werden in 2012 gemiddeld 30 meldingen gedaan per 1000 inwoners.
Onder andere vanuit de Binnenstad en de Waarderpolder (35) komen relatief veel meldingen.
In de buurten met de meeste meldingen zien we, behalve in Zijlweg West (81), ten opzichte van vorig jaar wel een stijging van meldingen, maar die blijft onder de 50%.
De meeste meldingen kwamen vanuit Centrum en de Stationsbuurt (10,11), nl. 90.

Kaart 6: Melding voor jaarvergunninghouders



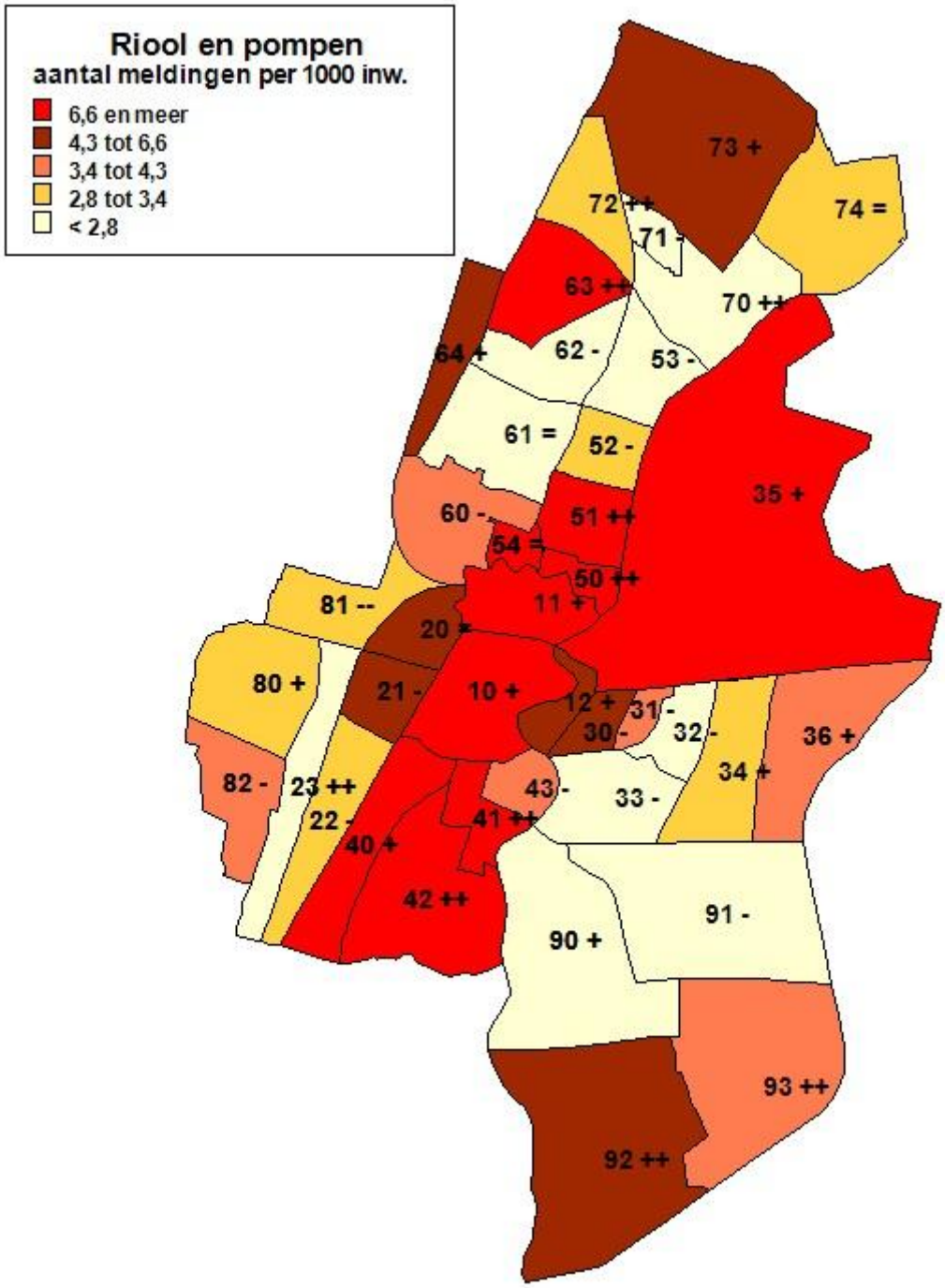
Per 1000 inwoners viel 0,1 melding binnen de hoofdrubriek *Melding voor jaarvergunninghouders*. Transvaalbuurt (51) en Frans Halsbuurt (54) springen er uit. Hier vond ook een sterke stijging van meldingen plaats ten opzichte van 2011. In veel andere buurten was juist sprake van een daling. Het gaat hier overigens om een beperkt aantal meldingen op jaarbasis (rond de 20).

Kaart 7: Milieu, vervuiling en (dieren)overlast



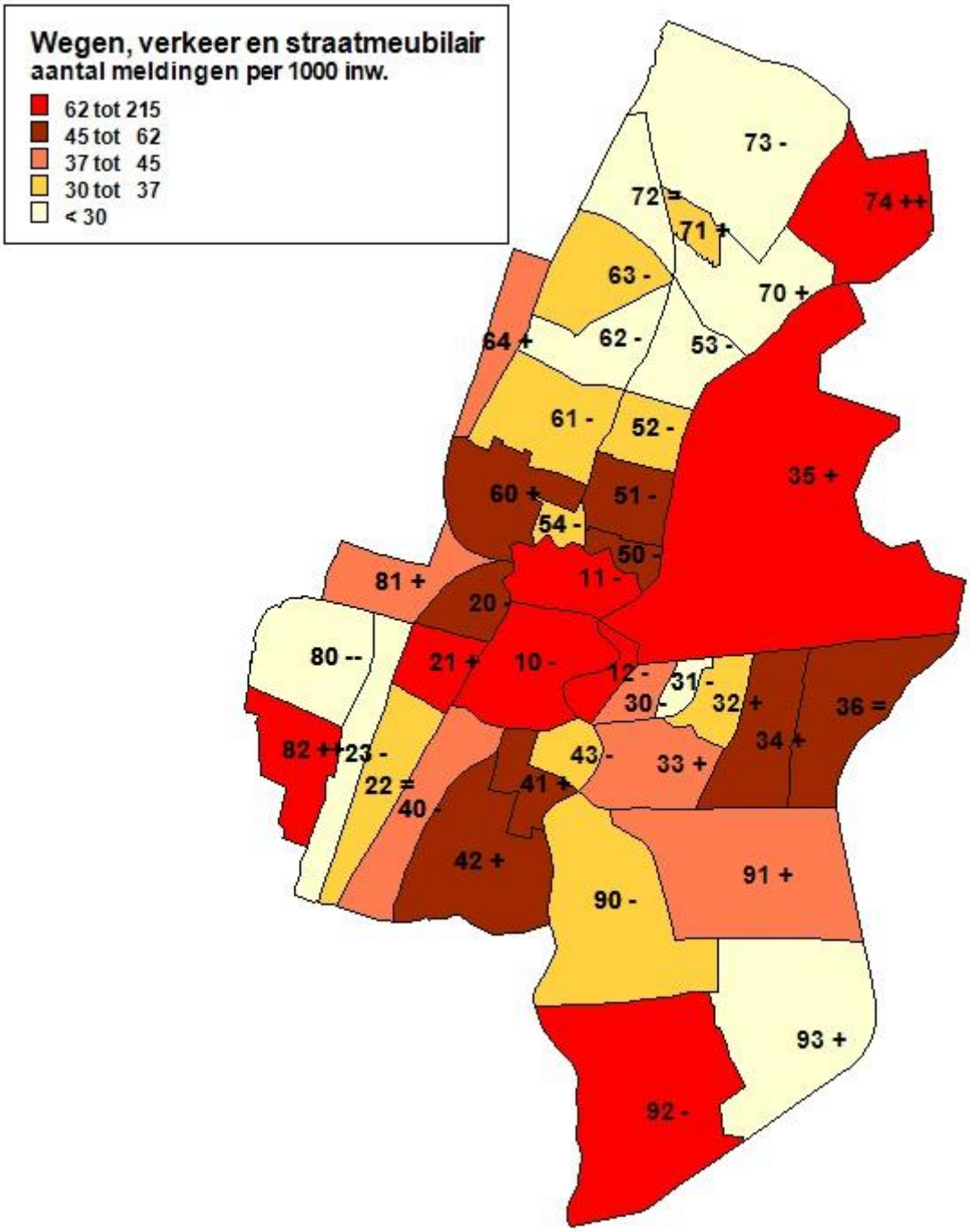
In Haarlem kwamen per 1000 inwoners 2,8 meldingen binnen passend in deze hoofdrubriek. Vanuit de binnenstad komen veel meldingen, maar daar is geen toename geconstateerd ten opzichte van 2011. Rode wijken met wel een sterke stijging van meldingen zijn het Rozenprieel (43) en Oosterduin (82). De meeste meldingen kwamen uit de Waarderpolder (35): 7,6.

Kaart 8: Riool en pompen



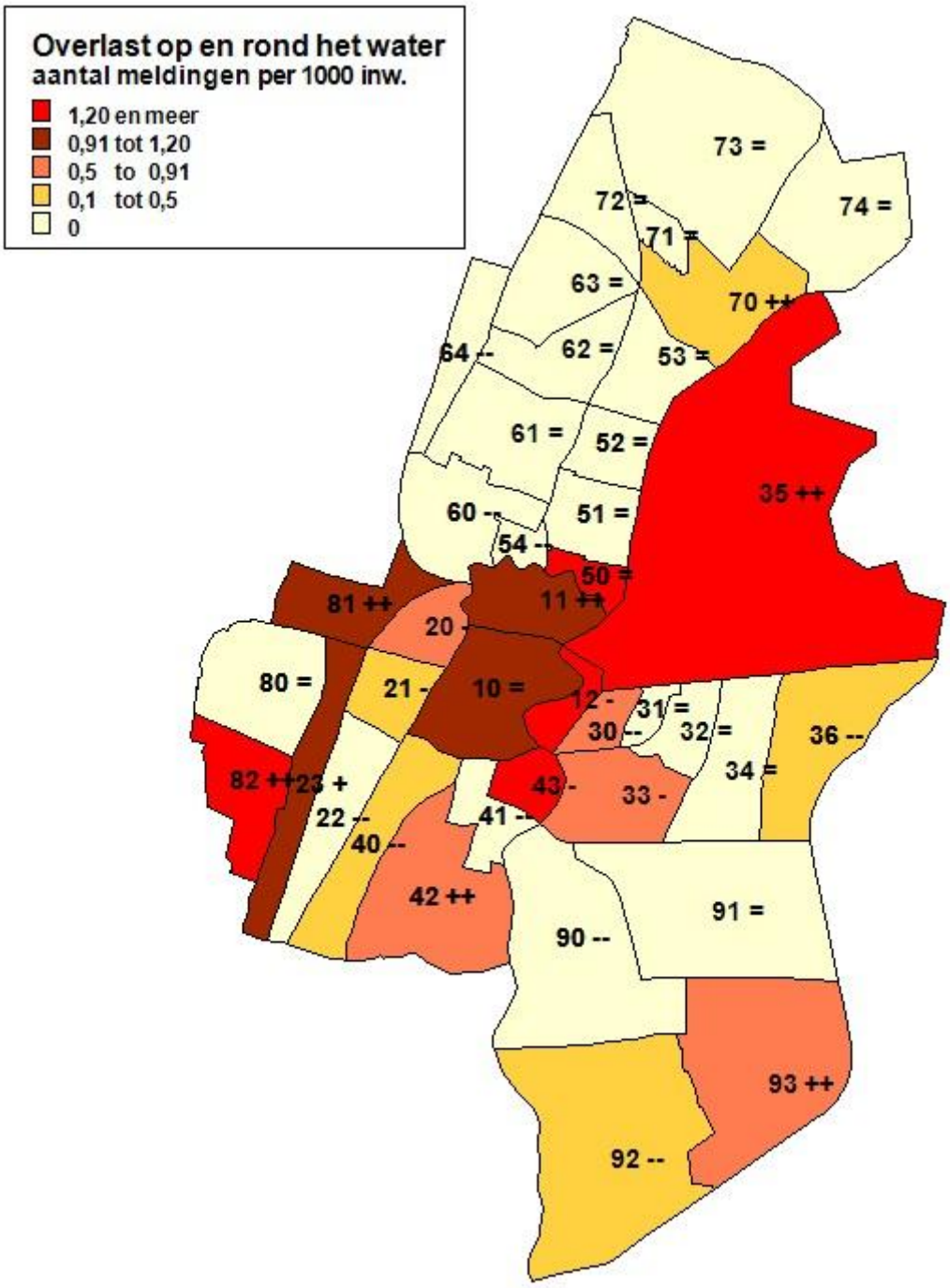
Per 1000 inwoners kwamen 5 meldingen binnen over *Riool en pompen*. Naast de binnenstad en de Waarderpolder komen ook veel meldingen uit Haarlem Zuid (40, 41, 42) en buurten in Noord.
De Stationsbuurt (11) levert verreweg de meeste meldingen (24).

Kaart 9: Wegen, verkeer en straatmeubilair



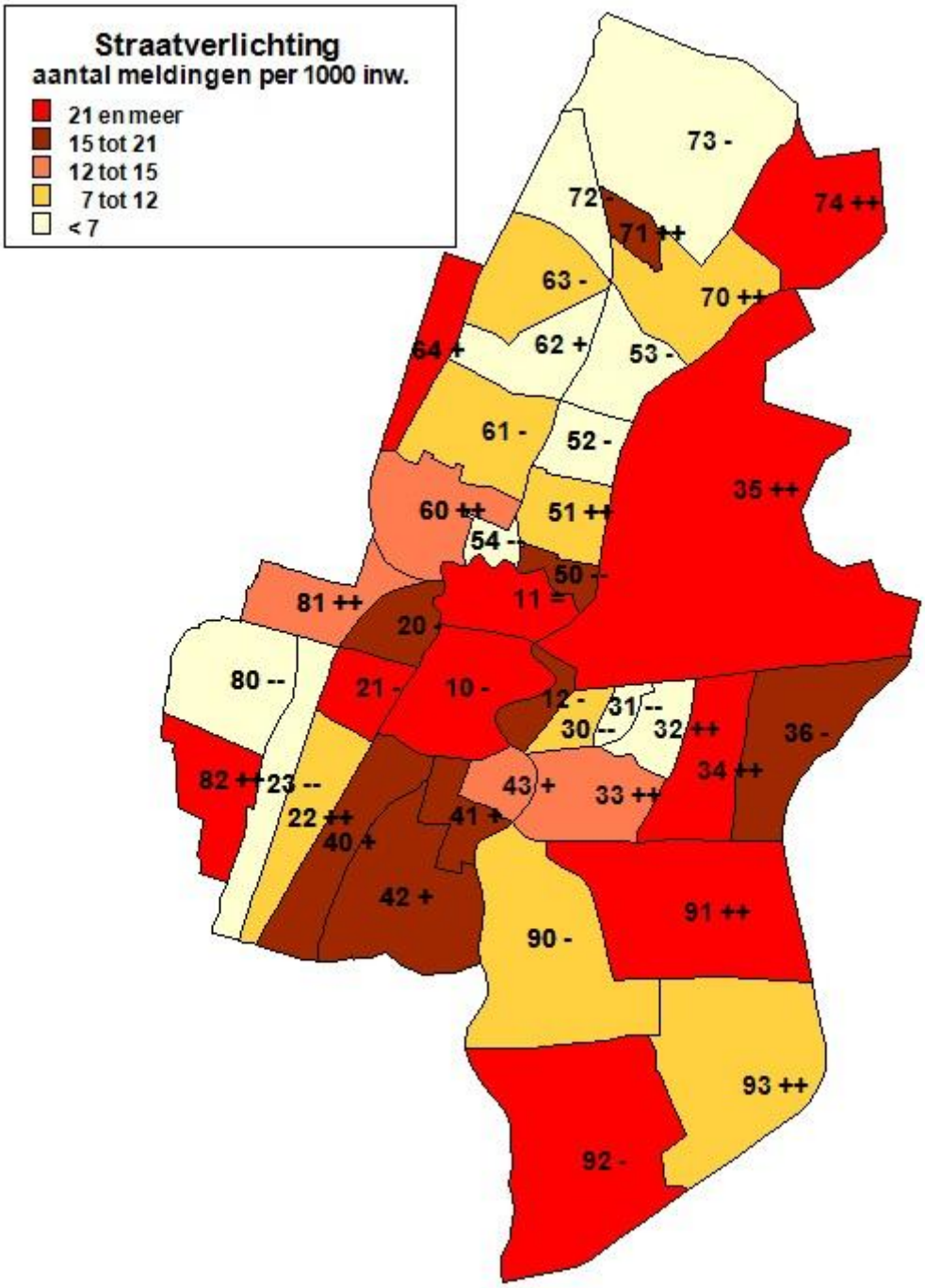
In 2012 kwamen gemiddeld 51 meldingen in deze hoofdrubriek binnen. Traditioneel scoren de binnenstad en de Waarderpolder weer hoog. Spaarndam (74) is dit keer de koploper met 215 meldingen; eerstvolgende is de Stationsbuurt (11) met 135.

Kaart 10: Handhaving/toezicht en overlast op en rond water



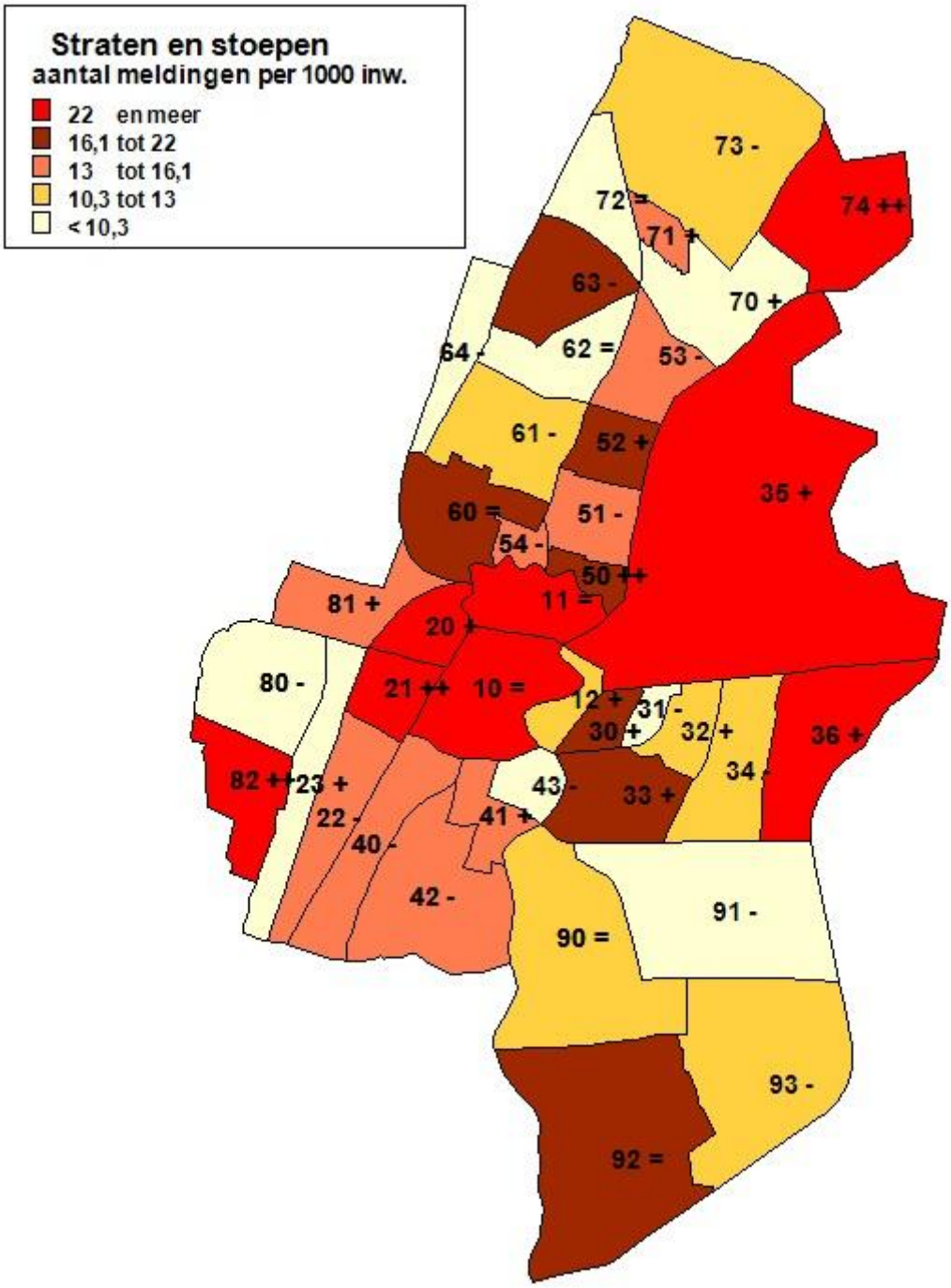
Voor heel Haarlem geldt dat per 1000 inwoners 0,5 meldingen over *Handhaving/*toezicht *en overlast op en rond water* binnenkwamen. Sommige buurten langs het Spaarne leveren veel meldingen op, maar ook bijv. Oosterduin (82). Uit deze buurt komen samen met de Burgwal (12) de meeste meldingen, iets meer dan 2.

Kaart 11: Rubriek Straatverlichting



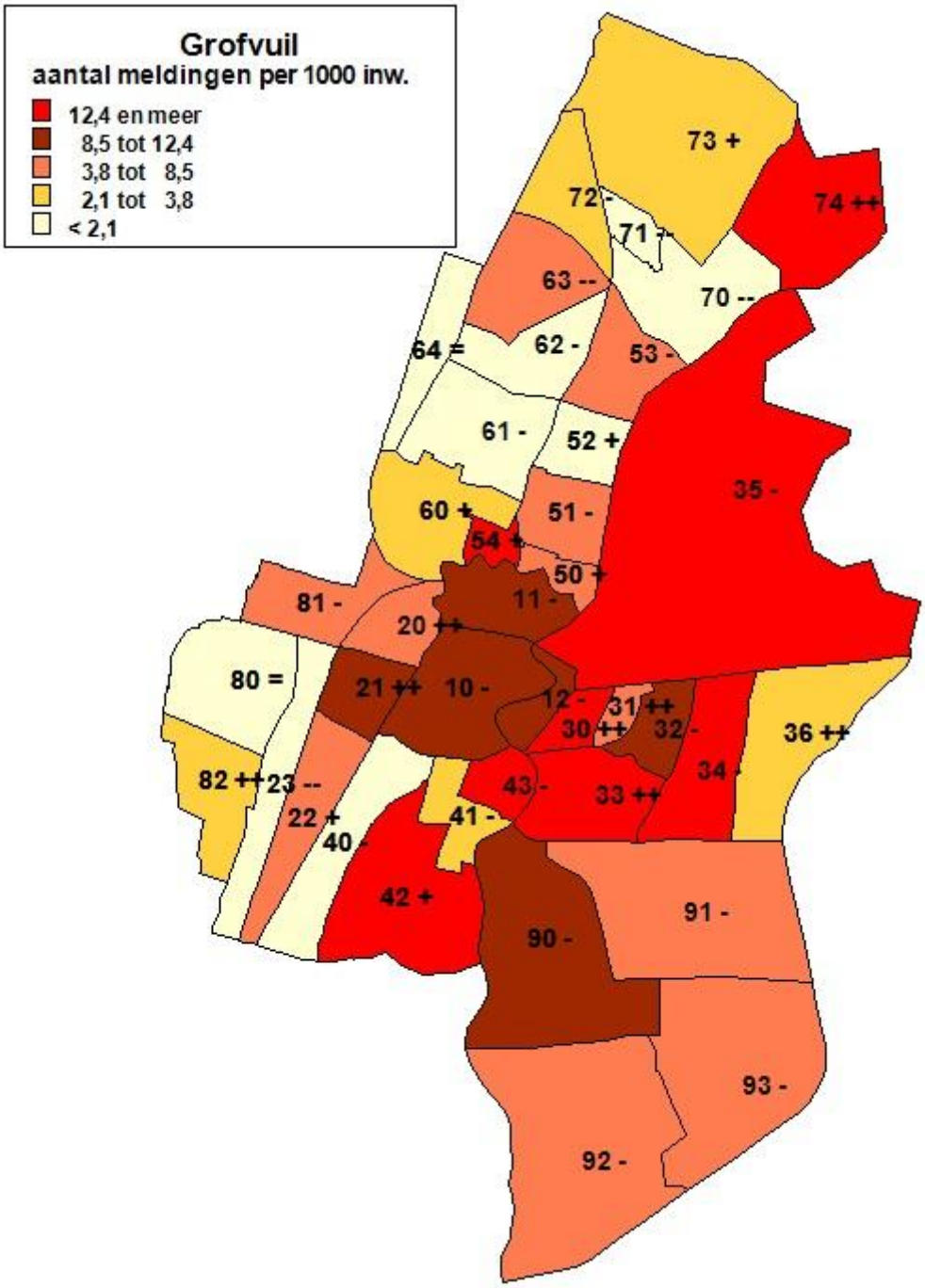
Op de 1000 Haarlemmers kwamen in 2012 gemiddeld 16 meldingen over de straatverlichting binnen. In de rode buurten op de kaart, verspreid over de stad, zijn dat er duidelijk meer. In Haarlem-Noord valt het op Spaarndam (74) en Oosterduin (64) na wel mee. Spaarndam is de absolute koploper met 136 meldingen.

Kaart 12: Straten en stoepen



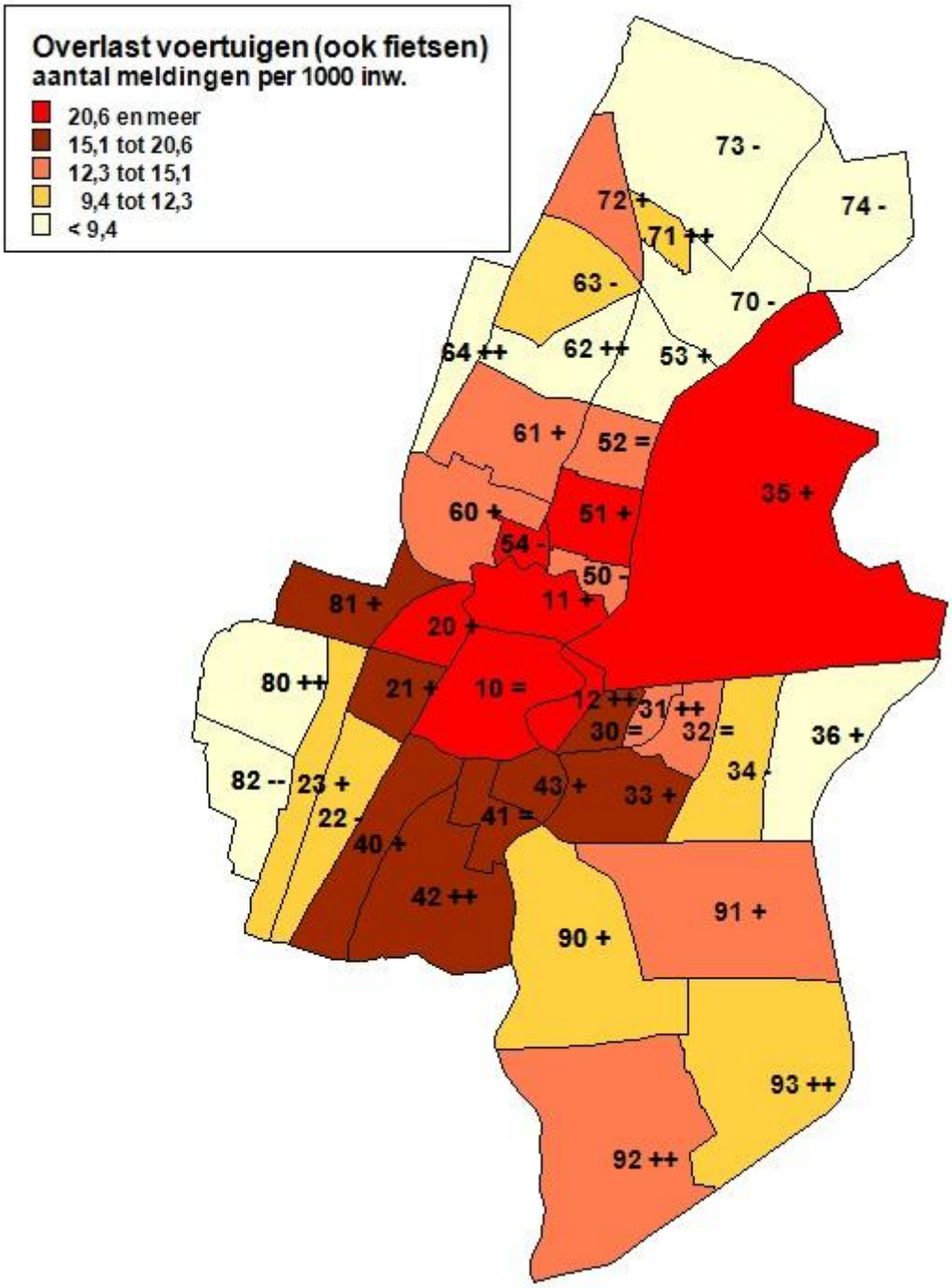
In Haarlem kwamen gemiddeld 16 meldingen over *Straten en stoepen* binnen.
Het zijn deels weer dezelfde buurten waar de meeste meldingen vandaan komen. Dit keer staat ook de Zuiderpolder (36) in dit rijtje. Wederom zijn de inwoners van Spaarndam (74) het actiefst: 52 meldingen per 1000 inwoners.

Kaart 13: Grofvuil



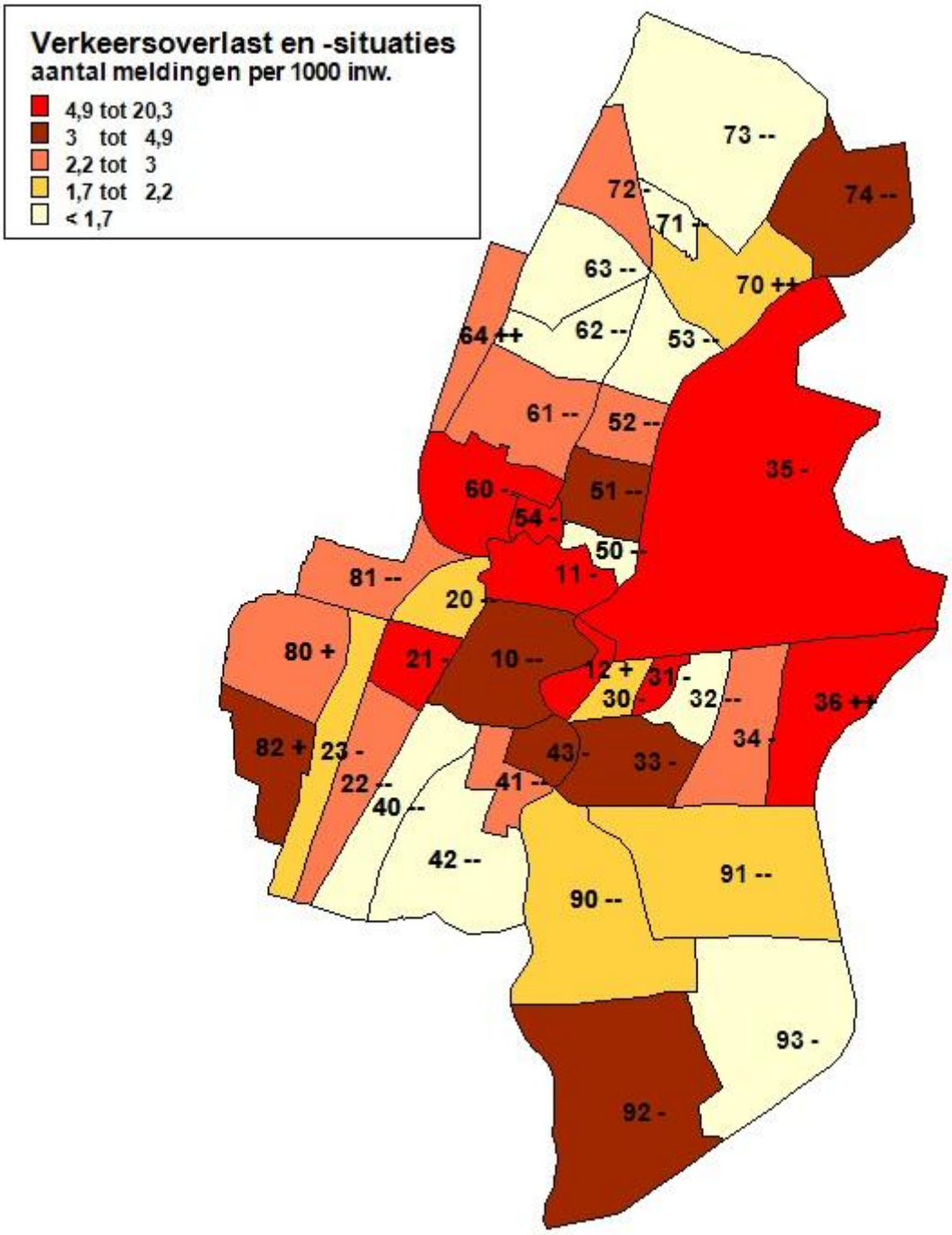
Per 1000 inwoners kwamen 9 meldingen binnen over grofvuil. Dit keer komen de meeste meldingen uit Haarlem-Oost. Ook Spaarndam (74), Den Hout (42) en de Frans Halsbuurt (54) scoren hoog. Slachthuisbuurt (33) is verantwoordelijk voor de meest meldingen: 62.

Kaart 14: Overlast voertuigen (ook fietsen)



Op de 1000 inwoners kwamen gemiddeld 16 meldingen binnen over overlast van voertuigen.
Vanuit de binnenstad en de Waarderpolder (35) komen weer veel meldingen, maar dit keer ook uit de Frans Halsbuurt (54), Transvaalbuurt (51) en Zijlweg Oost (20).
De Stationsbuurt (11) en de Waarderpolder staan aan kop met ruim 40 meldingen.

Kaart 15: Verkeersoverlast en -situaties



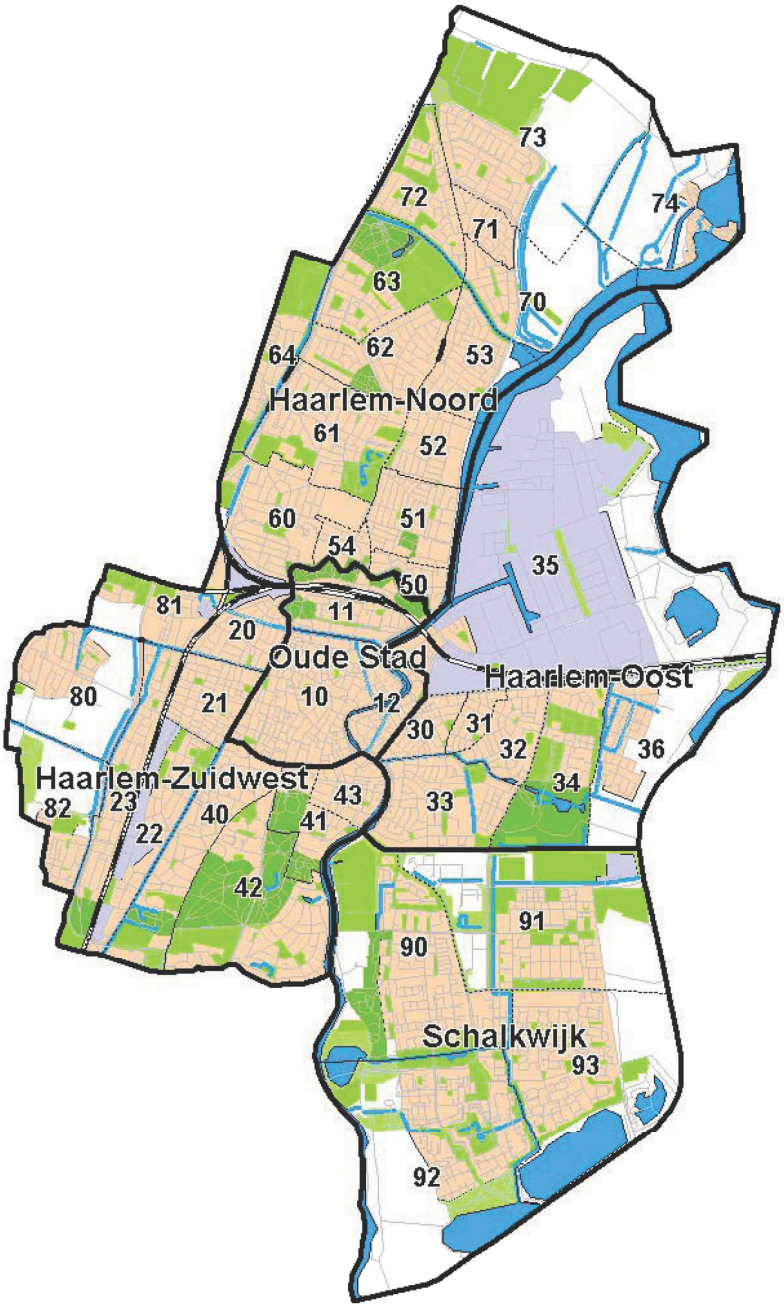
In de rubriek *Verkeersoverlast en –situaties* kwamen per 1000 Haarlemmers gemiddeld 4 meldingen binnen.
Een achttal buurten scoort hoog op meldingen in deze rubriek; daarvan is er in de Zuiderpolder (36) ook nog sprake van een sterke stijging.

Bijlagen

I Buurt- en wijkindeling van Haarlem

Buurt- en wijkindeling van Haarlem

Stadsdeel Centrum	**wijk 1**	**OUDE STAD**	postcode
	10	Centrum	2011+2019
	11	Stationsbuurt	2011
	12	Spaarnwouderbuurt	2011
Stadsdeel Zuid-West	**wijk 2**	**SPOORBAAN LEIDEN**	
	20	Zijlweg-oost	2013
	21	Leidsebuurt	2013
	22	Leidsevaartbuurt	2014
	23	Houtvaartkwartier	2014
	wijk 4	**HAARLEMMERHOUTKWARTIER**	
	40	Koninginnebuurt	2012
	41	Kleine Hout	2012
	42	Den Hout	2012
	43	Rozenprieel	2012
	wijk 8	**DUINWIJK**	
	80	Ramplaankwartier	2015
	81	Zijlweg-west	2015
	82	Oosterduin	2015
Stadsdeel Oost	**wijk 3**	**HAARLEM-OOST**	
	30	Oude Amsterdamsebuurt	2032
	31	Potgieterbuurt	2032
	32	Van Zeggelenbuurt	2032
	33	Slachthuisbuurt	2033
	34	Parkwijk	2033
	35	Waarderpolder	2031
	36	Zuiderpolder	2033
Stadsdeel Noord	**wijk 5**	**WESTOEVER NOORDER BUITENSPAARNE**	
	50	Patrimoniumbuurt	2021
	51	Transvaalbuurt	2021
	52	Indischebuurt-zuid	2022
	53	Indischebuurt-noord	2022
	54	Frans Halsbuurt	2021
	wijk 6	**TER KLEEF EN TE ZAANEN**	
	60	Kleverpark	2023
	61	Bomenbuurt	2023
	62	Planetenwijk	2024
	63	Sinnevelt	2024
	64	Overdelft	2024
	wijk 7	**OUD SCHOTEN & SPAARNDAM**	
	70	Dietsveld	2025
	71	Vogelenbuurt	2025
	72	Delftwijk	2025
	73	Vondelkwartier	2026
	74	Spaarndam - West	2063
Stadsdeel Schalkwijk	**wijk 9**	**SCHALKWIJK**	
	90	Europawijk	2034+2037
	91	Boerhaavewijk	2035
	92	Molenwijk	2036+2034
	93	Meerwijk	2037


73
72
74
71
63
70
64
62
53
Haarlem-Noord
61
52
60
51
54
35
81
50
11
20
Oude Stad
Haarlem-Oost
80
21
10
12
30
31
32
36
Haarlem-Zuidwest
43
34
82
23
40
41
33
22
42
91
90
Schalkwijk
93
92