



GEMEENTE HAARLEM	
Zaak nr.: 2012/16639	Doc. nr.:
Afd.: DV/DTF	Kopie:
Reg. datum: 11 JAN 2012	
Afdoen. datum: 29-2-2012	Ontv. bew. GA
Behandelaar:	Paraaf afgedaan

Datum: 11 januari 2012
Betreft: Raadsvragen ex art 38 RvO
Onderwerp: Melding Openbare Ruimte/Leefomgeving (MOR)

Geacht College,

De PvdA-fractie verzoekt u om schriftelijke beantwoording van onderstaande vragen conform artikel 38 van het Reglement van Orde.

De zorg voor de openbare ruimte is een taak van de gemeente. Een melding kan in Haarlem online of eventueel telefonisch, door de inwoners van Haarlem gedaan worden bij het Meldpunt Openbare Ruimte (MOR). Burgers kunnen de verantwoordelijke instanties zo attenderen op verstoringen van de openbare orde en over ongeregelheden in de openbare ruimte zoals afval, bestrating, laaghangende takken, niet functionerende straatverlichting of handhaving van vergunningen. Op de gemeentewebsite ziet men de melding in de vorm van een rode ballon terug op een plattegrond. Daar is ook de voortgang te volgen.

Het online doorgeven van de meldingen past in de ambitie van het huidige college dat *"de digitale dienstverlening in de komende jaren verder wil ontwikkelen en zo goed mogelijk laten aansluiten op de leefwereld van de Haarlemmer. Met de digitale service van de gemeente Haarlem wil het College bereiken dat inwoners 24 uur, 7 dagen in de week, snel hun zaken regelen op het moment dat en de plaats waar het hun uitkomt. Ook wordt met behulp van moderne innovaties gewerkt aan het realiseren van een kleinere overheid."*

Uitgaande van het bovenstaande mag men verwachten dat de online meldingsmogelijkheid en bijbehorende afhandeling, adequaat werkt en voldoet aan de verwachtingen van de Haarlemse burger en recht doet aan de ambities van het College.

Op basis van de resultaten uit het onderzoek *Digipanel Haarlem Tweede meting Meldpunt Leefomgeving*, d.d. maart 2011 uitgevoerd in opdracht van de Gemeente Haarlem door de afdeling Onderzoek en Statistiek en n.a.v. op- en aanmerkingen van inwoners van Haarlem, wil de PvdA u de volgende vragen voorleggen:

1. Er is sprake van een toename van de bekendheid van het MOR (van 48% in 2009, naar 62% in 2011). Ook het gebruik van het MOR nam toe (van 30% in 2009, naar 42% in 2011). Welke stijging verwacht u voor de komende jaren en hoe denkt u die stijging (verder) te realiseren?
2. 52% van de melders ontving een terugkoppeling over de afhandeling. Wat is het protocol m.b.t. de afhandeling? Waarom ontving 52% wel een terugkoppeling en 48 % niet?

3. Ongeveer de helft is (zeer) tevreden over de terugkoppeling. Twee op de tien panelleden is niet content. In 2009 waren de respondenten vaker (zeer) tevreden: 63% toen, tegen 51% nu.

Kunt u aangeven waar die teruggang in '(zeer)tevreden' mee te maken heeft en waar verbetering mogelijk is.

4. Een krappe meerderheid is tevreden over de afhandeling van de melding (52%). Ongeveer een kwart is ontevreden of zeer ontevreden (24%). In vergelijking met de vorige meting zijn nu minder panelleden (zeer) tevreden (52% tegen 72%).

Heeft u voor deze daling een verklaring en hoe denkt u verbetering te kunnen doorvoeren?

5. Een krappe meerderheid (53%) is positief over de snelheid van afhandeling. Een kwart vindt die onvoldoende.

In een rapport over het MOR m.b.t. de afgelopen jaren staat :

'... Over de jaren wordt alleen incidenteel met de afhandelingsduur de streeftermijn gehaald.

2010 is in vergelijking met de situatie uit de voorgaande jaren geen positieve of negatieve uitschieter in de snelheid van afhandelen....'

Kunt u aangeven wat de streeftermijn is en waarom die slechts incidenteel wordt gehaald? Welke verbetermogelijkheden ziet u?

6. De online-kaart waarop Haarlemmers de meldingen terug kunnen zien is een woud van rode 'ballonnen'. Is het mogelijk een vorm van visuele differentiatie aan te brengen in de soort, de behandelingsstatus en ouderdom van de klacht, bijv. met behulp van 'markeringen' in verschillende kleuren of anderszins?

7. Wat is er de oorzaak van dat er meldingen op de kaart staan die al vele maanden oud zijn en waar in de status niets verandert?

8. De invoerschermen van de site zijn gedateerd en verschillende functies (bijv. printen) werken niet. Wie foto's of bestanden mee wil sturen wordt daarin beperkt aangezien alleen ongebruikelijk kleine bestanden kunnen worden meegestuurd. Wie langer dan een kwartier treuzelt bij het invullen moet opnieuw beginnen. Als alles toch is gelukt ontvangt de melder daarvan geen bericht of bedankje. Op welke wijze kan dit worden verbeterd?

9. *“Door een technische fout staan de straten in de tabel niet op alfabetische volgorde”. “Er wordt gewerkt aan een oplossing”, zo is op de site te lezen. “In de tussentijd kan de gewenste straat gevonden worden door op het pijltje naast de straatnaam te klikken en vervolgens de eerste 5 letters heel snel achter elkaar te tikken”.*

Deze mededeling staat nu meer dan een half jaar op de site. Is er zicht op wanneer dit ongemak verholpen zal zijn?

10. Meldingen verdwijnen op enig moment van de kaart. Wanneer gebeurt dat? Is het mogelijk burgers inzicht te geven in afgehandelde c.q. om andere redenen verwijderde meldingen?

11. Wijkraden krijgen van bewoners regelmatig meldingen over de leefomgeving in de wijk. Het zou voor de wijkraden handig zijn wanneer ze die gebundelde meldingen in een keer kunnen aanmelden. Online kan er per melding echter maar één voorval doorgegeven worden. *“Meerdere voorvallen per melding kunnen niet worden verwerkt”*, aldus de informatie op de gemeentesite. Is het mogelijk om hier verandering in te brengen?

12. Het is tegenwoordig ook mogelijk via de speciale app ‘Buiten Beter’ op een smartphone meldingen te doen. Deze mogelijkheid werd in november 2010 trots door de gemeente gepresenteerd. Op de website van de gemeente wordt deze mogelijkheid echter niet genoemd. Hoeveel meldingen komen via deze weg binnen? En hoe kan de bekendheid van deze mogelijkheid verder worden vergroot?

Graag zien wij uw antwoorden tegemoet.

Namens de PvdA-fractie Haarlem,

Marceline Schopman

Van: Griffiebureau Griffiebureau
Verzonden: woensdag 11 januari 2012 11:45
Aan: Abid Azannay; Ada van Keeken; Adrie Zuurendonk - Poelgeest; Artie Ramsodit; B Jonkers; Bernt Schneiders; Cees Schrama; Cees Wiersma; Claudia Tempelman; Cora Yfke Sikkema; Corine van Leeuwen; Daphne Huysse; Daphne Taets - Ingram; Diane Kerbert; Dik Bol; Ed Veen; Edwin Bakker; Emine Turan; Carla van Esveld; Evert de Jongh; Ewout Cassee; Gerrit Stapelkamp; Gideon van Driel; Griffiebureau Griffiebureau; Hans van der Bruggen; Helga Koper; Hessel Kruisman; Inge Crul; Ingrid van Tienhoven; Jack van der Hoek; Jan Baaijens; Jan Nieuwenburg; Jeroen Boer; Jeroen Fritz; Jur Visser; Langenacker, Joyce; Leeuw-de Kleuver, Femke; Leitner, Dilia; Liane Drogdrop; Louise van Zetten; Lucie Hamersma; Lukas Mulder; Maaïke Pippel; Manakker, Jan; Marceline Schopman; Marianne Blaauboer; Merijn Snoek; Mildred Hulsebos - Jansen Schipper; Mirjam Breed; Mirjam Otten; Moussa Aynan; Myrna Wiggers; Ben Nijman; Paul Marselje; Pea Bosma-Piek; Peter Schouten; Pieter Heiligers; Reeskamp, Fedde; Renske Piet; Rob de Jong; Rob van Doorn; Roel Schaart; Ronald Hiltemann; Sander van den Raadt; Sibel Özogul-Özen; Sjaak Vrugt; Wilma Groen; Wim Catsman; Wouter Rutten; Wybren van Haga
CC: DIV_helpdesk; benw proces
Onderwerp: FW: art. 38 vragen PvdA
Bijlagen: art. 38 mor_haarlem.docx

Beste raadsleden,
zie bijgaande artikel 38 vragen van mw. Schopman.
Met vriendelijke groeten,
Ineke Hetem, griffie

Van: Marceline Schopman [mailto:marceline.schopman@gmail.com]
Verzonden: woensdag 11 januari 2012 11:18
Aan: Griffiebureau Griffiebureau
Onderwerp: art. 38 vragen PvdA

Beste Griffie,

In de bijlage stuur ik namens de PvdA art.38 vragen m.b.t. het Meldpunt Openbare Ruimte/Leefomgeving (MOR).
Zouden jullie alsjeblieft voor verdere verspreiding willen zorgen richting Raad en het College?

Alvast hartelijk dank & groet,

Marceline Schopman
raadslid PvdA Haarlem
06-24257417