

Onderwerp Afhandeling meldingen Openbare Ruimte

Steller J.E. van Linge

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 34 Bijlage(n)

Ons kenmerk 6045776

Datum 07-12-2012 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Op 24 oktober jongstleden verscheen op de website van RTL Nieuws een nieuwsbericht over meldingen van burgers over de openbare ruimte. RTL Nieuws presenteerde bij dit nieuwsitem – onder de noemer *Buurtfacts* – een vergelijkende analyse van de door diverse gemeenten beschikbaar gestelde gegevens. Het betrof een landelijk onderzoek waarbij ook de gemeente Groningen aan de orde kwam. Op 2 november jl. is er in de raadscommissie Beheer en Verkeer kort gesproken over dit onderwerp en hebben wij toegezegd u nader te informeren. De conclusie uit het onderzoek, dat wij gemiddeld 16 dagen doen over het afhandelen van meldingen, komt namelijk niet overeen met de werkelijke afhandeltijd. Hierna gaan we in op de wijze waarop wij meldingen over de openbare ruimte afhandelen en welke stappen wij hebben ondernomen naar aanleiding van de berichtgeving.

De gegevens voor het onderzoek van RTL Nieuws zijn opgevraagd middels een WOB-verzoek bij diverse gemeenten in Nederland. Ook wij hebben in januari 2016 het verzoek ontvangen om gegevens te verstrekken. Op basis van dit WOB-verzoek zijn alle meldingen over de openbare ruimte in 2015 aangeleverd. In de berichtgeving van RTL Nieuws worden een aantal conclusies getrokken over landelijke tendensen en de specifieke situatie per individuele gemeente. De vergelijking tussen gemeenten wordt gemaakt op basis van de door de gemeenten aangeleverde informatie; er is dus geen sprake van een representatieve, vergelijkende analyse.

Over onze gemeente worden een aantal conclusies getrokken. Positief is het aantal meldingen. Wij zitten op het landelijke gemiddelde van 9 meldingen per 100 inwoners. Dit aantal is lager dan in steden met een vergelijkbare omvang. Ten tweede wordt opgemerkt dat Groningers, net als inwoners van andere gemeenten, het meeste meldingen doen over zwerfafval in de openbare ruimte. Tot slot wordt de conclusie getrokken dat wij gemiddeld 16 dagen doen over de afhandeling van meldingen. Deze conclusies zijn vervolgens overgenomen door andere media, zoals de Groninger Internetcourant en OOG TV.

Vooropgesteld: meldingen van burgers zijn voor ons een belangrijke bijdrage voor het beheer van de openbare ruimte. De meldingen helpen bij het bepalen van onze inzet om de openbare ruimte zo goed mogelijk te onderhouden. Naar aanleiding van de berichtgeving hebben we een inhoudelijke analyse gemaakt van de gegevens. Gecombineerd met onze ervaring uit de praktijk hebben we gekeken naar een verklaring voor de conclusie over onze afhandeltijd.

De afhandeltijd verschilt sterk per melding omdat de meldingen zeer divers van aard zijn. Op basis van een inhoudelijke analyse van de gegevens komen wij op een gemiddelde afhandeltijd van acht dagen. Een melding over afval is gemiddeld binnen twee dagen opgelost. Uit onze analyse blijkt het volgende:

1. Wij zijn snel in het afhandelen van kleine meldingen: twee keer per dag worden meldingen afgewerkt vanuit onze verschillende locaties in de wijken. Wij registreren alle meldingen in ons systeem, zowel meldingen van burgers als eigen medewerkers, zodat één administratie gevoerd wordt.
2. De administratieve afhandeltermijn komt niet in alle gevallen overeen met de feitelijke afhandeltermijn in de openbare ruimte. Deze administratieve afhandeling van meldingen wordt in sommige gevallen in bulk verwerkt.
3. Het bestand bevat verschillende typen meldingen. Het gaat om complexe meldingen (zoals het aanpassen van verkeerssituaties) en meldingen die snel opgelost kunnen worden. Op basis van alle meldingen is een gemiddelde berekend.

Wij constateren dat de door RTL genoemde gemiddelde afhandeltermijn van 16 dagen een administratieve oorzaak heeft. De feitelijke afhandeltijd is korter. Wij besteden daarom nu extra aandacht aan het administratief afhandelen van meldingen om deze hiaten in onze administratie te verhelpen en te voorkomen. Zoals gezegd zijn juist ook meldingen van burgers voor ons van belang om de openbare ruimte zo goed mogelijk te onderhouden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink