



Meldingen openbare ruimte

Inspreeknotitie, Raadscommissie Beheer, 11 mei 2023

Ria Tel, Wijkraad Binnenstad Haarlem

Wat gebeurt er met meldingen van burgers over de openbare ruimte? Soms iets en soms niets, dat laatste tot frustratie van de melders.

Een omgereden paaltje, zwerfafval of loszittende tegel wordt prompt gerepareerd. Heel fijn en hulde daarvoor.

Heel anders gaat het met meldingen van overlast. Hoe erger de overlast en hoe langer die bestaat, hoe minder er lijkt te gebeuren met de meldingen. Die geluiden komen binnen bij de Wijkraad Binnenstad. Veelmelders krijgen soms helemaal geen antwoord meer. En wanneer wordt een melder een veelmelder? Als het probleem dat zij meldt niet wordt verholpen.

Ik geef een voorbeeld van een eigen ervaring, maar velen kunnen iets soortgelijks vertellen.





Op de Riviervismarkt, tegen de Grote Kerk aan, hangt een slordige stapel terrasmeubilair te verroesten en vervuilen. Achtergelaten door een café aldaar. Dat mag niet want terrasmeubilair moet na sluitingstijd worden verwijderd. Ik meld dat en vraag om het te laten weghalen. Ik meld via Buiten Beter, telefoon en op de gemeentelijke website waar automatisch een dossier wordt opgebouwd.

Gedurende een jaar doe ik minstens 10 meldingen, maar zonder resultaat. De vier foto's zijn genomen tussen maart 2022 en maart 2023.

Ik heb o.a. de volgende antwoorden gekregen:

- Dank voor uw melding. Het is opgeruimd.
- Dank voor uw melding. Het wordt opgeruimd.
- Dank voor uw melding. Het wordt niet opgeruimd want het mag daar staan.
- Dank voor uw melding. We gaan kijken.
- Dank voor uw melding. De melding wordt in behandeling genomen door de wijkhandhaver.
- Dank voor uw melding. We geven het door aan Spaarnelanden.
- Dank voor uw melding. Waar woont u? O, u woont daar niet. Waarom hebt u er dan last van?
- Dank voor de melding. Wij zullen deze locatie meenemen in onze controles en/of het afval laten verwijderen. Wij vragen van u de bevindingen te blijven melden om een goed beeld te verkrijgen van het verloop van de overtredingen, welke bepalend kunnen zijn voor de door ons te nemen actie. Alle relevante informatie zoals tijdstippen van plaatsing e.d. kunnen hierbij van belang zijn.
- De wijkhandhaver zal ter plaatse kijken naar de situatie en daar de nodige maatregelen treffen binnen zijn bevoegdheden.



Deze laatste fraaie zin is een standaardantwoord, weet ik inmiddels. Ik krijg het vaker. De eerste keer dacht ik: Gelukkig, ze nemen het serieus. Nu weet ik wat het echt betekent: Mevrouw, reken er maar niet op dat we hier iets aan gaan doen.

Elke keer werd de status van mijn melding gewijzigd van 'ingekomen' naar 'afgehandeld'. Maar, beste raadsleden, er is helemaal niets afgehandeld. Afhandelen betekent bij de gemeente dat de ambtenaar die de melding leest, hem doorschuift naar een andere ambtenaar. Maar de burger wil dat het probleem wordt opgelost! Dan is het pas afgehandeld. Sommige volhouders worden veelmelders, anderen haken juist af, hebben geen vertrouwen meer en melden ook niet meer.

Een paar weken geleden was de troep op de Riviervismarkt opgeruimd. Ik weet niet door wie en waarom. Het kostte een jaar en minstens 10 meldingen. Wat een hoop ambtenarentijd is er gaan zitten in het lezen, beantwoorden en administreren. Had die tijd niet beter besteed kunnen worden door direct na de eerste melding het probleem aan te pakken?

U gaat het hebben over de rapportage meldingen 2022. Daar zitten mijn 10 meldingen bij over hetzelfde probleem. Allemaal 'afgehandeld', terwijl de troep gewoon bleef staan. Hoe betrouwbaar zijn die de jaarcijfers dan eigenlijk?

Leden van de raad, de huidige werkwijze geeft geen vertrouwen bij de burger. Die voelt zich niet serieus genomen. Doe er iets aan. Zorg ervoor dat

1. de melder een echt antwoord krijgt en niet wordt afgescheept;
2. het gemelde probleem wordt verholpen want alleen dat is afhandelen.



Voorbeeld 2



Sinds begin 2019, dus al vier jaar, maak ik regelmatig melding van ongeoorloofd parkeren in het voetgangersgebied. In de Kruisstraat parkeert een ondernemer zijn auto op zijn eigen stoep tijdens de openingstijden van zijn bedrijf, elke avond, de hele avond. De meeste antwoorden van voorbeeld 1 heb ik hier ook gekregen, aangevuld met:

- als de Kruisstraat autoluw wordt (zomer 2019) gaan we er wel wat aan doen.
- vanwege corona hebben we onvoldoende capaciteit (2020).
- vanwege corona hebben de ondernemers het moeilijk en handhaven we niet (2020).
- Wat is het kenteken?
- We gaan kijken.
- We hebben gekeken maar toen stond er geen auto.

Sinds 1 mei 2023 heb ik de auto op de stoep niet meer gezien. Maar blij ben ik niet want nu staat er een stoepbreed terras. Dit is in strijd met de nieuwe terrasregels 2023, waarvan de burgemeester heeft gezegd dat ze duidelijk zijn en dat ze gehandhaafd zullen worden.



Voorbeeld 3



In de eerste week van mei 2023 heb ik vier meldingen gedaan van terrassen die duidelijk niet voldoen aan de nieuwe Algemene regels voor terrassen die sinds 29 maart gelden. Het gaat om situaties die acuut opgelost moeten worden omdat de toegankelijkheid voor voetgangers gehinderd wordt. Op de Kinderhuisvest moet 150 cm loopruimte zijn van het terras tot het fietspad. In de Kruisstraat moet dat 90 cm zijn, niet tussen de tafels door maar vanaf het terras tot de stoeprand. Reclameborden zijn verboden.

Na een week hebben mijn meldingen de volgende status:

- 'verzoek om aanvulling' (dat verzoek heb ik niet gekregen)
- 'ontvangen'
- 'afgehandeld' (zonder dat ik bericht heb gekregen)
- 'afgehandeld' (per mail kreeg ik het standaardantwoord: De wijkhandhaver zal ter plaatse kijken naar de situatie en daar de nodige maatregelen treffen binnen zijn bevoegdheden).

Geen enkele van de door mij gemelde situaties is aangepakt.

