

Gemeente Den Haag

BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN

van het raadslid R. Guernaoui

sv 2011.056
RIS 178790
Regnr. PBS /2011.36

Den Haag, 1 maart 2011

Inzake: Afhandeling meldingen openbare ruimte

De gemeenteraad

Het raadslid de heer R. Guernaoui heeft op 23 februari 2011 een brief met daarin vier vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht.

Overeenkomstig artikel 38 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoorden wij deze vragen als volgt.

1. *Is het college bekend met het artikel van Sp!ts, waarin de krant meldt dat in Den Haag slechts 55% van de meldingen over de openbare ruimte wordt opgelost?*

Het college is op de hoogte van het artikel in Sp!ts.

2. *Klopt het dat in Den Haag slechts 55% van de meldingen over de openbare ruimte wordt opgelost?*

Ja, 55% van de meldingen die door Sp!ts zijn onderzocht, zijn op tijd opgelost, maar het onderzoek van de krant heeft plaatsgevonden in de twee weken waarin de gemeente overstapte van het oude meldingssysteem (Klachten- en Meldingssysteem KMS) naar het nieuwe systeem MijnHaagseMeldingen. Er is daardoor een tijdelijke achterstand ontstaan.

3. *Is het college ook van mening dat een oplossingspercentage van 55% te laag is?*

Ja. Het college hecht zeer aan tijdige oplossing van meldingen openbare ruimte en heeft ook stappen gezet om tot verbetering te komen.

4. *Wat heeft het college voor concrete plannen om ervoor te zorgen dat het percentage opgeloste meldingen stijgt?*

Het college heeft afgelopen jaar geïnvesteerd in invoer van MijnHaagseMeldingen, een nieuw registratiesysteem voor het bijhouden van meldingen uit de openbare ruimte en de afhandeling er van. Door invoering van dit systeem is scherpere controle op de termijnen voor afhandeling mogelijk. Het college bemerkt al een stijging van het afhandelingpercentage. De rapportage uit het nieuwe systeem laat zien dat in december 2010 78% van de meldingen op tijd werd afgehandeld. Het college verwacht dat door de invoering van MijnHaagseMeldingen het afhandelingpercentage verder stijgt. Bovendien zal het college het proces van melding en afhandeling verder bezien. Het college is van plan in 2011 zelf een met Sp!ts vergelijkbaar onderzoek uit te voeren.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de locoburgemeester,

Annet Bertram Marnix Norder