

Voorstel aan de raadscommissie

datum : 23 juni 2026
registratienummer :
agendapunt : -
reg.nr. : 02430000262803 / 02430000907822

Paragraaf programmabegroting : -

Onderwerp : Beantwoording vragen inzicht in meldingen openbare ruimte (Snelherstel) gemeente Harderwijk (Toezegging MM2506 in de raasv

Datum raadsvergadering	:		Vergaderdatum
Commissie	:		
Geagendeerd door	:	Ellen Canninga	
Portefeuille	:	Martijn Pijnenburg	
Inlichtingen bij	:	Ellen Canninga	
			Telefoon: 0341 411 911
			E-mail: e.canninga@harderwijk.nl

Behandelwijze	:	kennis van nemen
Beleidsvrijheid	:	veel
Context	:	beheer openbare ruimte
Relatie met ander beleid en eerdere besluiten	:	beheer openbare ruimte, dienstverlening
Financiële dekking en consequenties	:	nvt
Begrotingswijziging nodig?	:	nvt

Met dit bericht informeren wij u over de meldingen openbare ruimten (MOR) ook wel onze Snelherstel meldingen binnen onze stad. Wij verwijzen naar de overzichten in de bijlage.

Wij vragen u de cijfers uit deze overzichten te plaatsen in de volgende context.

Inwoners maken intensief gebruik van diverse kanalen om meldingen over de openbare ruimte door te geven, zoals de BuitenBeterApp, het gemeentelijke contactformulier voor SnelHerstel, WhatsApp en de telefoon. Door de jaren heen is het aantal meldingen fors toegenomen, mede door een vlucht in de beschikbare kanalen tijdens en na de coronaperiode. Deze stijging, in combinatie met signalen dat meldingen soms niet, laat of onvolledig worden opgepakt, zorgt voor onrust bij bewoners maar ook medewerkers die dagtaak hieraan hebben. Tegelijkertijd hebben ombuigingen, wetgeving en gewijzigd beleid geleid tot aanpassingen in de aanpak van het onderhoud van de openbare ruimte. Strikte regels bijvoorbeeld over maaien en snoeien en de planning voor het onderhoud van wegen en plantsoenen zorgen ervoor dat opvolging niet altijd direct kan plaatsvinden. Bewoners staan hier niet bij stil of lezen de informatie op de website niet. Ook zijn er veel meldingen die moeten worden doorgezet naar externe partijen zoals Rijkswaterstaat, Liander of Omrin. De gemeente heeft, tenzij dit contractueel is vastgelegd, geen invloed op de opvolging door deze derden, terwijl bewoners dit na hun melding vaak wel verwachten van 'de' gemeente. Ook interne processen, zoals de afhandeling van afval bij ondergrondse containers, kennen een specifieke route en planning via handhaving en stadstoezicht.

De dagelijkse praktijk rondom de meldingen kent vele gezichten en de administratieve verwerking ervan vormt een uitdaging. Het huidige zaaksysteem Liber is geenszins een volgsysteem waaruit de kwaliteit of het gevoel van niet-opvolgen in harde cijfers kan worden herleid. De registratie in Liber mist structuur voor het vullen van datavelden, waardoor het genereren van zuivere volg- of signaleringsrapportages over aantallen, categorieën, doorlooptijden en behandelaars niet mogelijk is. Meldingen worden bovendien in eigen bewoordingen door bewoners of medewerkers ingevoerd, inclusief taal- en schrijffouten. Daarnaast kan het systeem meldingen van verschillende personen over hetzelfde issue niet filteren. Wel proberen medewerkers van het klantcontactcentrum herhaalmeldingen of telefonische dubbelingen praktisch te voorkomen. Dit betekent dat zo'n telefonische dubbel melding niet wordt geregistreerd, terwijl er wel klantcontact is geweest. Voor de uitvoerders op de werkvloer heeft de concrete afhandeling van de melding altijd prioriteit boven de administratie en het formeel sluiten van een dossier. De administratieve afhandeling is een kantoraangelegenheid die sterk afhankelijk is van roosters en competenties van medewerkers in de uitvoering. Al deze facetten beïnvloeden de waarde en de zuiverheid van de informatie in het zaaksysteem. En uiteraard zijn er momenten waarop een melding laat wordt opgevolgd omdat het is vergeten, niet is overgebracht of overgekomen of andere menselijke redenen.

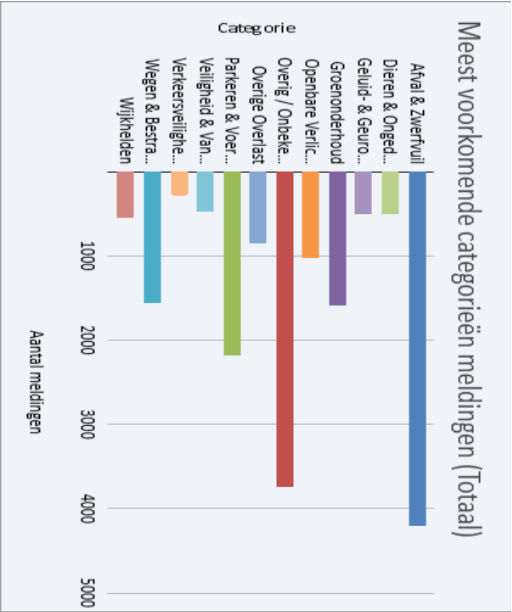
Een bijkomende nieuwe uitdaging is dat de koppeling met de landelijke BuitenBeterApp per 1 januari 2027 verdwijnt. Meldingen via deze app worden nu nog automatisch in Liber ingeboekt. Als er voor het verdwijnen van deze koppeling geen technische omweg wordt gevonden, moeten deze meldingen handmatig worden ingevoerd. Hiervoor ontbreekt momenteel de capaciteit bij de teams documentair informatiebeheer en het klantcontactcentrum, wat een zware druk zal leggen op de snelheid en de kwaliteit van het gehele meldingsproces.

Om de registratie en doorzetting van meldingen te harmoniseren, is in 2025 een project gestart binnen de EHZ-gemeenten om Liber uniform in te richten. Eind 2025 is Ermelo met het systeem gaan werken, waarna het project is opgepakt in Zeewolde. Waar de introductie van Liber voor deze twee gemeenten nieuw is en veel impact heeft op de werkvloer, werkt Harderwijk al enkele jaren met het systeem. De harmonisatieslag heeft voor Harderwijk daardoor minder impact. Om toch meer zicht te krijgen op de cijfers, is de projectleiding in Harderwijk specifiek gevraagd aandacht te schenken aan het genereren van rapportages over categorieën, kanalen, doorlooptijden en behandelaars. De praktijk vertalen in cijfers, waarbij vervolgens deze cijfers die de praktijk laten zien, zonder extra administratieve ballast te genereren en het middel geen doel verwordt is een weerbarstige klus.

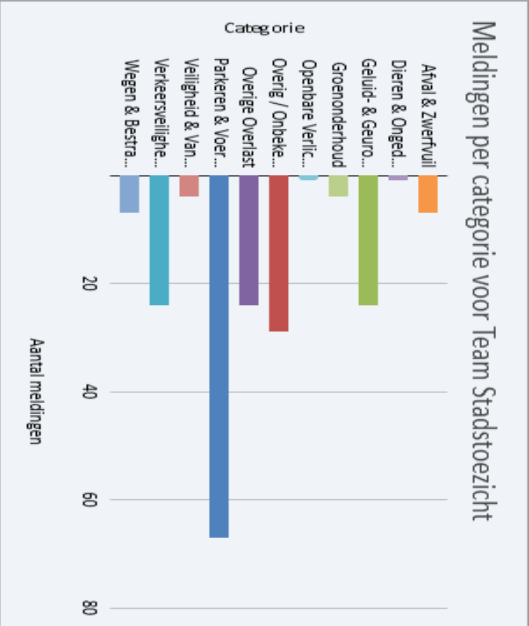
Om voor nu een indruk te geven van de instroom, zijn de meldingen uit Liber over heel 2025 en het eerste kwartaal van 2026 opgevraagd. Deze gegevens zijn voor zover mogelijk gesplitst in de categorie Stadstoezicht en meldingen voor het Stadsbedrijf. De resulterende cijfers zijn opgenomen in de bijlage. Vanwege alle genoemde systeem- en registratiebeperkingen worden deze cijfers puur als indicatie aangeboden, zonder verdere inhoudelijke analyse. Het onderdeel over de tevredenheid van bewoners over de snelheid en kwaliteit van de afhandeling is expliciet buiten de scope gelaten. Dit wordt via het huidige proces niet gemonitord en zou een separaat onderzoek, inclusief een structurele investering en een aparte aanpak, vereisen.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u nog vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met Ellen Canninga van Team Klantcontactcentrum via e.canninga@harderwijk.nl of telefoon van het Klantcontactcentrum 0341- 411 911.

Met vriendelijke groet,
Martijn Pijnenburg
Wethouder



Meest voorkomende categorieën meldingen (Totaal)											
Categorie	Afval & Zwerfvuil	Overig / Onbekend	Parkeren & Voertuigen	Groenonderhoud	Wegen & Bestrating	Openbare Verlichting	Overige Overlast	Wijkhelden	Dieren & Ongedier	Geluid- & Geuroverlast	Veiligheid & Verkeersveiligheid
Afval & Zwerfvuil	4212										
Dieren & Ongedier								509			
Geluid- & Geuroverlast									501		
Groenonderhoud				1595							
Openbare Verlichting						1027					
Overig / Onbekend		3750									
Overige Overlast							854				
Parkeren & Voertuigen			2182								
Veiligheid & Vandalisme											480
Verkeersveiligheid											289
Wegen & Bestrating					1567						
Wijkhelden								543			



Meldingen per categorie...											
Categorie	Parkeren & Voertuigen	Overig / Onbekend	Geluid- & Geuroverlast	Overige Overlast	Verkeers veiligheid	Afval & Zwerfvuil	Wegen & Bestrating	Veiligheid & Vandalisme	Groen-ond onderhoud	Dieren & Ongedierde	Openbare Verlichting
Afval & Zwerfvuil						7					
Dieren & Ongedierde										1	
Geluid- & Geuroverlast			24						4		
Groenonderhoud									4		
Openbare Verlichting											1
Overig / Onbekend		29									
Overige Overlast				24							
Parkeren & Voertuigen	67										
Veiligheid & Vandalisme								4			
Verkeersveiligheid					24						
Wegen & Bestrating							7				