

Melding Openbare Ruimte volgen als pakketje van Coolblue

☆☆☆☆☆☆ Om de openbare ruimte in Den Haag schoon, heel en veilig te houden is het essentieel dat inwoners eenvoudig meldingen kunnen maken van bijvoorbeeld zwerfafval, een gat in de weg of kapotte lantaarnpaal. Vervolgens is het net zo belangrijk dat de gemeente deze meldingen op de juiste manier opvolgt en inwoners op de hoogte houdt tijdens de afhandeling. Helaas gaat dat nog dat nog niet altijd goed. Inwoners vinden de communicatie onvoldoende, terwijl de afwikkeling van meldingen een keten met een lange doorlooptijd vormt. Maar goed nieuws: hier komt verandering in!

Projectmanager Elmer Koene en ketenmanager Niqshal Arjun zetten zich in voor een nieuwe toekomst rondom meldingen. Waar staan zij op dit moment? Wat is hun ambitie? En hoe kunnen wij hen helpen? We gingen in gesprek met de hoofdrolspelers van verbeterteam Meldingen Openbare Ruimte (MOR).

Hoe verloopt de afhandeling van meldingen op dit moment?

'Inwoners zijn de oren en ogen van de stad. Zij maken ongeveer 80.000 meldingen per jaar in Den Haag. Dit doen ze via één van de vele kanalen: e-mail, website, 14070-nummer of de Buiten Beter-app. Daarnaast hebben onze handhavers een eigen app - CityControl - waarin ze een melding kunnen maken. Al die meldingen komen binnen bij het klantcontactcentrum (KCC). Daar wordt de melding overgetypt in het Mijn Haagse Meldingen-systeem', zegt Elmer.

Niqshal vult aan: 'Soms moeten collega's van het KCC nog achter de melding aan, omdat de kwaliteit niet goed is. Als geen huisnummer wordt doorgegeven bij meldingen op de Laan van Meerdervoort bijvoorbeeld. Ja, ga dan maar eens zoeken. Het KCC zorgt dus voor de kwaliteit, het in het systeem zetten en het doorsturen van meldingen naar bijvoorbeeld de HMS of de Handhavingsorganisatie. Dit klinkt misschien als een goed proces, maar het probleem is dat het voor inwoners niet altijd helder is wat er met hun melding gebeurt tijdens de afhandeling.'

Als we over 1 of 2 jaar weer afspreken, wat is er dan veranderd?

'Dan staat de inwoner centraal in dat proces!', zegt Niqshal onmiddellijk. 'Een Melding Openbare Ruimte willen wij net zo inzichtelijk maken als het bestellen van een pakketje bij Coolblue. Je moet bij wijze van spreken kunnen zien waar de vuilniswagen rijdt die jouw melding over zwerfafval gaat afhandelen. En dat is pas het begin. We willen toe naar een situatie waarin we meldingen zelf voor zijn. We moeten leren voorspellen. Waar je hierbij aan kunt denken? Neem de vulgraadmeters die we op ORAC's hebben geplaatst.'

Elmer: 'Eens! Door die vulgraadmeters zien we van te voren dat een bak vol begint te raken. Hiermee voorkom je dat iemand een melding doet. Of erger nog: dat er bijplaatsingen zijn. Daarnaast hebben we ook al 'slimme' lantaarnpalen die storingen doorgeven. We zijn dus op de goede weg. Maar zoals Niqshal net al zei, we moeten eerst voor transparantie zorgen. Dat inwoners kunnen zien welke meldingen zijn gedaan en op de hoogte worden gehouden, terwijl onze mensen op straat real-time kunnen bijdragen aan dit proces.'

Wat moet het verbetertraject opleveren op voor inwoners en de gemeente?

'Uiteindelijk moet dit de samenwerking tussen inwoners en de gemeente verbeteren. Kijk, als je na de afhandeling van een melding direct een foto naar de melder stuurt, dan versterk je het vertrouwen van die inwoner richting de gemeente. Daarmee creëer je eigenaarschap in de stad. Of anders gezegd: je stimuleert participatie. Een goed meldingsproces brengt inwoners en gemeente dus dichterbij elkaar. En dat draagt bij aan de schone, hele en veilige openbare ruimte die we met z'n allen nastreven', aldus Niqshal.

Elmer vult aan: 'Ja, en als we stappen blijven zetten in de 'voor-informatie' - waarover we het net hadden met vulgraadmeters op ORAC's - dan krijg je uiteindelijk minder meldingen én minder e-mails en telefoontjes over status van meldingen. Dit betekent dat collega's in het meldingsproces meer tijd hebben om zich op moeilijke vraagstukken te richten. Zo kun je de dienstverlening blijven verbeteren.'

Hoe kunnen andere teams binnen de gemeente jullie helpen?

'Iedereen heeft wel een mening over het MOR-proces. En sommige collega's hebben écht goede ideeën voor verbeteringen. We zouden graag al die ideeën in ons team verzamelen. Want, de infrastructuur is aanwezig, het IT-landschap is aanwezig én de techniek is aanwezig. Nu is het belangrijk dat we met z'n allen de schouders eronder zetten. Dat kunnen wij niet met z'n tweeën. Wij kunnen wel van alles bedenken, maar uiteindelijk moeten de collega's in het MOR-proces erachter staan. Dus heb je tips of opmerkingen? Kijk dan vooral eens op de [Werknetpagina](#) en neem contact met ons op via mor@denhaag.nl', sluit Niqshal af.