

**MOR meldingen omtrent fietsoverlast in
Kortenbos vanaf maart 2018 tot 1 juni 2023
(eerste registraties zijn van maart 2018)**

		Aantal		Aantal
		Centrum		
		Achtergelaten fiets (weesfiets)	Fietswrak	
Achtergelaten voertuig/ fiets	2018	15	15	30
Achtergelaten voertuig/ fiets	2019	44	14	58
Achtergelaten voertuig/ fiets	2020	24	18	42
Achtergelaten voertuig/ fiets	2021	31	17	48
Achtergelaten voertuig/ fiets	2022	69	38	107
Achtergelaten voertuig/ fiets	2023	37	20	57
Eindtotaal		220	122	342

MOR meldingen per stadsdeel

		Aantal		Aantal
		Centrum		
		Achtergelaten fiets (weesfiets)	Fietswrak	
Achtergelaten voertuig/ fiets	2018	57	45	102
	2019	96	32	128
	2020	78	34	112
	2021	92	41	133
	2022	296	386	682
	2023	213	232	445
Eindtotaal		832	770	1602

MOR meldingen per stadsdeel

		Aantal									Aantal
		Centrum									
		Kortenbos		Uilebomen		Voorhout		Zuidwal			
		Achtergelaten fiets (weesfiets)	Fietswrak	Achtergelaten fiets (weesfiets)	Fietswrak	Achtergelaten fiets (weesfiets)	Fietswrak	Achtergelaten fiets (weesfiets)	Fietswrak	Achtergelaten fiets (weesfiets)	
Achtergelaten voertuig/ fiets	2018	15	15	8	3	13	9	21	18		102
	2019	44	14	11	3	24	7	16	8	1	128
	2020	24	18	5	2	39	7	9	7	1	112
	2021	31	17	9		32	13	20	11		133
	2022	69	38	42	56	41	40	144	252		682
	2023	42	21	35	53	37	30	99	128		445
Eindtotaal		225	123	110	117	186	106	309	424	2	1602

Interventies (Fietlabelacties en fietsverwijderacties) in Kortenbos vanaf 2019 (begin City Control) tot 1 juni

			Aantal				Totaal
			Aankondiging bestuursdwang (fietsverwijdering)	Beschikking bestuursdwang (fietsverwijdering)	Fietslabelactie	Fietsverwijderactie	
28 Centrum	Kortenbos	2019	396	232			628
		2020			876	460	1336
		2021			942	583	1525
		2022			901	501	1402
		2023			613	363	976
Eindtotaal			396	232	3332	1907	5867

Hand-out meldingen behandelen

Voorwoord:

De gemeente Den Haag heeft ruim een half miljoen inwoners. Daarnaast komen er jaarlijks miljoenen bezoekers naar de gemeente Den Haag. Inherent hieraan is dat bewoners en bezoekers van de gemeente Den Haag dagelijks te maken hebben met leefbaarheidsissues, net zoals in alle andere grote(re) steden het geval is. Om de leefbaarheid van de gemeente Den Haag te vergroten kunnen burgers via internet meldingen doorgeven (zgn. Meldingen Openbare Ruimte). Daarnaast kunnen burgers telefonisch meldingen doorgeven aan het KCC door te bellen via het algemene telefoonnummer van de gemeente Den Haag (14070), of door gebruik te maken van een externe applicatie op hun smartphone. Voorbeelden van deze applicaties zijn: *Verbeter De Buurt* en *Buiten Beter*. Hieronder worden deze opties uitgewerkt qua proces voor de HHO.

MOR-meldingen:

Veruit de meeste meldingen worden door burgers via internet doorgegeven. Deze meldingen worden gemaakt via de link: <https://www.denhaag.nl/nl/meldingen/melding-openbare-ruimte.htm>

Doe een melding  ›

De MOR-meldingen worden, door middel van een beslisboom in KIM automatisch gerouteerd naar het verantwoordelijke handhavingsteam of de meldkamer en hebben allemaal een uniek nummer (MOR*****).

Het handhavingsteam of de meldkamer heeft, na ontvangst, drie werkdagen de tijd om de meldingen in behandeling te nemen. De behandelaar dient in KIM de wijze van afhandeling vast te leggen. Ook wanneer een melding voor afhandeling wordt doorgezet naar een andere afdeling/bedrijfsonderdeel dient dit in KIM te worden vastgelegd. (bijvoorbeeld het aanmaken van een *werkbom* voor de HMS). Omdat de meldingen via KIM allemaal een uniek nummer hebben zijn deze altijd terug te vinden in het archief van KIM. Zoekopdracht: MOR***** (= MOR-nummer).

Meldingen die niet via de beslisboom van KIM kunnen worden verwerkt worden per e-mail naar de algemene mailbox van het cluster K&M of naar de meldkamer gestuurd. Dit betreft veelal complexe meldingen, herhaalmeldingen of meldingen die via externe apps zijn ingediend. Binnen het cluster K&M wordt gecontroleerd of de meldingen voor HHO bestemd zijn en hoe deze verder het beste kunnen worden behandeld. Wat is de juridische grondslag? Is de HHO bevoegd om op te treden in het kader van deze melding? En bij herhaalmeldingen, wat is er eerder gedaan door de HHO? Heeft de HHO het juiste proces gevolgd?

Als deze vragen beantwoord zijn kan de melding per e-mail worden uitgezet bij de verantwoordelijke afdeling, veelal een handhavingsteam. In de e-mail wordt verzocht om de melding in behandeling te nemen en er wordt tevens aangegeven of het cluster K&M een terugkoppeling wenst. In het geval van een complexe melding is het handig om de relevante wetgeving en de eventueel te volgen procedure mee te geven. In het geval van een herhaalmelding dient te worden meegegeven dat een melding eerder is behandeld zonder (een voor de melder) gewenst resultaat. Hierbij wordt gecommuniceerd wat er in de eerder gedane MOR-melding is geregistreerd. De ploegchef en de mentor worden in de CC meegenomen in deze e-mail.

Externe app meldingen:

Een andere optie om een melding te ontvangen is via een externe app zoals *Buiten Beter* en *Verbeter de Buurt*. Deze externe apps zijn erg gebruikersvriendelijk waardoor het maken van een melding voor burgers vrij eenvoudig is. Omdat er geen koppeling is tussen deze externe apps en KIM, worden deze meldingen via de e-mail naar het KCC gestuurd. Het KCC zet deze meldingen vervolgens over in KIM of stuurt deze per e-mail naar de algemene mailbox van het cluster K&M en/of de meldkamer. Omdat het KCC alleen tijdens kantooruren geopend is, vindt er vaak een vertraging in de afhandeling van deze meldingen plaats. Meldingen die in de avonduren of in het weekend zijn gemaakt worden pas op de eerstvolgende werkdag vanaf 08:30 uur doorgezet. Derhalve kan er in het geval van spoed niet direct actie worden ondernomen.

Vandaag

14070.terugbelnotitie@denhaag.nl
Terugbelnotitie (TBN) uiterlijk beantwoorden 26-11-2020 over overlast v... 11:54

[Concept] 14070.expert
FW: Terugbelnotitie (TBN) uiterlijk beantwoorden 26-11-2020 over Niet... 11:26

14070.expert
FW: Terugbelnotitie (TBN) uiterlijk beantwoorden 26-11-2020 over fietss... 09:08

Transactiemodule noreply
[Transactiemodule] Zaak: (10518.000272338) toegewezen voor afhandeli... 08:35

Gisteren

14070.expert
FW: MOR 2249262 20/10 ma 14:19

Vorige week

14070.terugbelnotitie@denhaag.nl
Terugbelnotitie (TBN) uiterlijk beantwoorden 23-11-2020 over handhavi... do 19:11

Twee weken geleden

HHTBoswachters
13-11-2020

14070.terugbelnotitie@denhaag.nl
Aan: Leefbaarheidtoezicht 11:5

Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, klikt u hier om het in een webbrowser te bekijken.

Answers.xml 17 KB Summary.pdf 116 KB

- Terugbelnotitie van 14070 over overlast vuilnis in puincontainer
- Referentienummer: 201124-1150-1e7f

Vraag van de klant

Dhr. geeft aan dat hij overlast ervaart van vuilnis in zijn puincontainer. Het zell wordt hierbij opengemaakt en vuilnis in gedumpt. Dit gebeurt in de avonduren. Wat kan de afdeling voor dhr. betekenen?

Gegevens klantvraag

Aanhef
Dhr

Volledige naam klant
Himmat

E-mailadres klant

Telefonische meldingen:

Burgers kunnen ook via KCC (14070) telefonisch een melding indienen. Indien de medewerker van het KCC de inschatting maakt dat de melding met spoed behandeld dient te worden dan kan zij direct contact opnemen met het cluster K&M of de meldkamer en in overleg de melder telefonisch doorschakelen. Tijdens dit gesprek zal de melder aan de hand van zijn/haar verhaal nader worden geïnformeerd over de gedane melding. Indien vervolgactie nodig is zal het cluster K&M ervoor zorgen dat de melding via e-mail wordt doorgezet naar het betreffende handhavingsteam met het verzoek de melding te behandelen. Als de telefonisch ingediende melding geen spoed vereist zal de medewerker van het KCC de melding via KIM (aanmaken MOR melding) of per e-mail doorzetten naar de verantwoordelijke afdeling.

Registratie meldingen:

Binnen het cluster K&M geschiedt de registratie van de (spoed)meldingen, die via het KCC binnenkomen, op twee manieren. Te weten: in een Excel lijst en in Outlook. De redenen dat de registratie van deze meldingen plaatsvindt zijn: het terug kunnen vinden van relevante gegevens bij herhaalmeldingen/klachten, het kunnen aanleveren van managementinformatie en het inzichtelijk hebben of meldingen op de juiste wijze worden afgehandeld. Zo kan het cluster K&M altijd de eerder gedane meldingen en de opvolgacties onderzoeken in het geval van herhaalmeldingen en klachten.

In de Excel registratie worden de volgende gegevens verwerkt:

- Datum ontvangst melding
- Adressant (naam melder)

- Soort binnenkomst (per tel, e-mail of externe applicatie)
- Categorie 1 (= gelijk aan opties MOR op www.denhaag.nl)
- Categorie 2 (= gelijk aan opties MOR op www.denhaag.nl)
- Inzake (korte beschrijving van de melding)
- Stadsdeel
- Locatie (straatnaam of gebied)
- Afhandelgroep (team of afdeling die de melding afgehandeld heeft)
- Status (gemeld, afgehandeld, doorgestuurd naar een andere dienst)
- Opmerking status (eventuele bijzonderheden van de status)
- Behandeld door (naam behandelaar backoffice)
- Datum afgehandeld
- Opmerking (vrij in te vullen veld)

A	B	C	D	E	F	G
Ingekomen	Adressant	Soort binnenkomst	Categorie 1	Categorie 2	Onderwerp	Inzake
23-11-2020	anoniem	Telefoon	Afval	Grofvuil		ongelukken
24-11-2020	Wit de, C	Mail	Overig	Overig		auto staat niet sociaal maar ool

De Excel lijst wordt maandelijks op de eerste werkdag per e-mail verstuurd naar het BEC t.b.v. ons dashboard. Het dashboard wordt onder andere gebruikt om trends in de meldingen te zien en hierop te sturen. Dit is een product in het kader van informatie gestuurd werken. Derhalve is het belangrijk dat deze registratie zorgvuldig gebeurt. De input moet bruikbaar zijn voor het dashboard.

Naast de Excel registratie wordt er per melder een dossier in Outlook gemaakt. Alle communicatie m.b.t. een melding, waaronder terugkoppelingen worden hierin bewaard. De mappenstructuur in Outlook is aangemaakt per jaartal en vervolgens op eerste letter van de achternaam. Voor anonieme melders is een aparte map aangemaakt. De registratie van hen geschiedt op straatnaam zodat ook deze altijd teruggevonden kunnen worden.

Hieronder een voorbeeld van een fictieve melder **5.1.2.e** Zijn melding zijn terug te vinden onder *meldingen 2020 – F – 5.1.2.e*

Postvak IN
Verzonden items
Verwijderde items 384
In behandeling
✓ Meldingen 2020
 > A
 > Anoniem
 > B
 > C
 > D
 > E
 5.1.2.e 1

Leefbaarheidsentoezicht - Feitz, L. D...
Ouder
5.1.2.e 5.1.2.e
FW: Witte de Withstraat 3 27-7-2020

5.1.2.e
FW: Melding Openbare Ruimte (BuitenBeter) 27-7-2020

HHT_Centrum 1
RE: Melding Openbare Ruimte (BuitenBeter) 27-7-2020

HHT_Centrum 1
RE: Melding Openbare Ruimte (BuitenBeter) 27-7-2020

Leefbaarheidsentoezicht
FW: Melding Openbare Ruimte (BuitenBeter) 27-7-2020

Contact Centrum
FW: Melding Openbare Ruimte (BuitenBeter) 27-7-2020

5.1.2.e
FW: overlast 22-7-2020

5.1.2.e
RE: Terugnbelnotitie van 14070 over Overlast 22-7-2020

TKN
Van: 5.1.2.e
Verzonden: maandag 27 juli 2020 13:40
Aan: '5.1.2.e' <5.1.2.e@gmail.com>
CC: 5.1.2.e <5.1.2.e@denhaag.nl>
Onderwerp: 5.1.2.e

Geachte 5.1.2.e

Dank voor uw melding omtrent overlast en het niet betalen voor het parkeren op de Witte de Withstraat 3. Ik heb de politie, het handhavingsteam en de afdeling Parkeren gevraagd om verscherpt toezicht te houden hierop. Als de overlast door de politie of een handhaver wordt geconstateerd, kan de burgemeester hier handhavend tegen optreden. Om de kans op een constatering te vergroten, is het advies wel om de overlast vooral ook op het moment zelf te melden via de politie (tel.nr 0900-8844).

Wij zullen u op de hoogte houden van het verloop.

Met vriendelijke groet,
5.1.2.e
Gemeente Den Haag, onderdeel Veiligheid
Tel. 5.1.2.e

Doorlooptijd:

De doorlooptijd van een melding bedraagt drie werkdagen. Binnen deze drie werkdagen moet de melding in behandeling zijn genomen, maar hoeft niet persé afgerond te zijn. Dit laatste is afhankelijk van de aard en het onderwerp van de melding.

Terugkoppeling:

Indien een melder aangeeft een terugkoppeling te willen ontvangen dan geven wij deze uiterlijk binnen drie werkdagen. Ongeacht of de melding inmiddels is afgehandeld. Dit is een verplichting. Daarnaast wordt het beleid gevolgd te trachten iedere melder een terugkoppeling te geven. ^{5.1.2.e} het geven van een terugkoppeling voelen melders zich serieus genomen en wij geven aan daadwerkelijk iets te doen met de melding. In het geval van een anonieme melding is een terugkoppeling geven echter niet mogelijk. Als een melding binnen is gekomen via het KCC Social Media team, dan moeten zij de terugkoppeling ontvangen. Dit is de uitzondering op de regel want het Social media Team verzorgt zelf de terugkoppeling naar de burger.

Relevante internetpagina's:

<https://www.denhaag.nl/nl/meldingen/melding-openbare-ruimte.htm>

<https://www.denhaag.nl/nl/meldingen.htm>

<https://www.buitenbeter.nl/>

<https://verbeterdebuurt.nl/>

Regelmatig relevante wetgeving:

APV: https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/%27s-Gravenhage/11313/CVDR11313_45.html

ASV: https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/%27s-Gravenhage/47846/CVDR47846_11.html

RVV: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0004825/2020-01-01>



Fietshandhaving fout gestalde fiet- sen (30 min)

Constatering

- 5.1.2.d

VERTROUWEN

Aandachtspunten bij de handhaving en contact met de overtreder	
Handhavingslijn	• Zie constatering.
Bevoegdheden	• Op basis van art. 6.2 APV zijn de gemeentelijke handhavers aangewezen als toezichthouders.
Registratie hoofdsituatie, subsituatie en feitcode	
Overige aandachtspunten bij de registratie in City control, het opmaken van een bestuursrechtelijke rapportage of het opmaken van een proces verbaal van bevindingen voor het OM	
Verdere afhandeling	

Samenwerking met partners

Rolverdeling en samenwerking met partners (indien van toepassing)	
---	--

Toelichting voor uitleg aan burgers

Toelichting op de regels	• Binnen de gemeente Den Haag zijn gebieden aangewezen waar fietsen alleen in de fietsenrekken, nietjes of parkeervakken mogen staan. Voor bakfietsen en bromfietsen zijn speciale vakken gemarkeerd.
Toelichting op de interventie- en sanctiestrategie	

Wet en regelgeving

Verordenende bevoegdheid (alleen bij gemeentelijke regelgeving).	• <u>Gemeentewet art. 125</u>
Landelijke wet- en regelgeving	• <u>Algemene wet bestuursrecht art. 5:21</u> ◦ Onder last onder bestuursdwang wordt verstaan: de herstelsanctie, inhoudende:

	a. een last tot geheel of gedeeltelijk herstel van de overtreding, en b. de bevoegdheid van het bestuursorgaan om de last door feitelijk handelen ten uitvoer te leggen, indien de last niet of niet tijdig wordt uitgevoerd.
Gemeentelijke regelgeving	• <u>Art. 5:12, lid 1 APV Den Haag</u> ◦ Het is verboden fietsen of bromfietsen buiten de daarvoor bestemde parkeervoorzieningen te laten staan op een door het college in het belang van het uiterlijk aanzien van de gemeente, ter voorkoming of opheffing van overlast, dan wel ter voorkoming van schade aan de openbare gezondheid, aangewezen weg of weggedeelte. • <u>Uitvoeringsbesluit aanwijzing wegen of weggedeelten waar het verboden is fietsen of bromfietsen buiten de daarvoor bestemde parkeervoorzieningen te laten staan.</u>
Strafbepaling en/of boetebedrag	• Het betreft een sanctie waarbij bestuursdwang wordt opgelegd.
Bevoegdheid handhaver	• In art. 6.2 van de APV zijn de gemeentelijke handhavers aangewezen als toezichthouders.

Meer informatie over deze werkinstructie

Beheerder namens Operaties	• 5.1.2.e 5.1.2.e 5.1.2.e 5.1.2.e @denhaag.nl, 06- [redacted]
Beheerder namens Uitvoeringsbeleid & Projecten	• 5.1.2.e 5.1.2.e @denhaag.nl
Datum van de laatste controle en/of update van deze werkinstructie	• 2 mei 2022

Inleiding

Elke burger (en elk bedrijf) kan een klacht indienen over een handeling, houding, of gedraging van de gemeente die betrekking heeft op de Handhavingsorganisatie of een medewerker van de Handhavingsorganisatie. In deze werkinstructie wordt beschreven hoe de Handhavingsorganisatie deze klachten afhandelt. De instructie voldoet aan de regels over klachtafhandeling die daarover in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn opgenomen. Maar wat is nou een klacht?

“Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of de producten van de gemeente. De term dienstverlening moet in de ruimste zin van het woord worden gezien.”

Dat wilt zeggen dat al onze klantcontacten vallen onder het begrip *dienstverlening* en dat alle zaken die wij administratief verwerken vallen onder het begrip *product*. In deze instructie worden twee categorieën klachten onderscheiden, te weten procesklachten en bejegening klachten. Procesklachten gaan over de concrete taakuitvoering van de gemeente. Bejegening klachten gaan over de wijze waarop een ambtenaar een burger heeft benaderd. Daarnaast zijn er twee vormen van afhandelen, namelijk formeel en informeel. De Handhavingsorganisatie streeft ernaar om klachten zo veel als mogelijk informeel af te doen.

Werkinstructie

Nr.	Activiteit klacht behandelen	Te verrichten handelingen	Aandachtspunten
1.	Klacht ontvangen.	Lees de klacht en check wat er gesteld wordt. Is deze klacht voor jou om te behandelen? Is de klacht dienst overschrijdend? Indien dienst overschrijdend, dan overleggen met de medewerker K&M wie info aanlevert en wie de beantwoording op zich neemt. Klachtgegevens aanvullen in Excelbestand SharePoint klachtrapportage	Indien direct betrokken, dan niet bevoegd om de klacht te behandelen. Klager dient bij een dienst overschrijdende klacht 1 antwoord te ontvangen. Dit in overleg met de andere betrokken dienst. De registratie in Excel is opgestart door het cluster K&M en dient te worden bijgewerkt door de klachtbehandelaar.
2.	Relevante documenten verzamelen.	Relevante brieven, besluiten, mails, processen-verbaal enz. opvragen bij de collega of de senior/ mentor.	Rappeller indien nodig en benoem daarbij de afdoeningstermijn van 6 weken.
3.	Klager horen.	Klager bellen en de procedure uitleggen. De klacht verder uitdiepen. Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt.	Aan het einde van het gesprek samenvatten wat relevant is voor de klacht en akkoord vragen van klager.

Nr.	Activiteit klacht behandelen	Te verrichten handelingen	Aandachtspunten
			Afspreken met klager om eventueel te bellen bij aanvullende vragen.
4.	Betrokken collega horen.	De betrokken collega krijgt alle relevante documenten toegestuurd waaronder de klachtbrief en het verslag van het hoorgesprek. Afspraak maken wanneer het gesprek te voeren of een bestuurlijke verklaring op laten maken. Hoorgesprek voeren met collega en hiervan een gespreksverslag opstellen of verslag controleren op volledigheid	De betrokken collega moet de tijd krijgen om de relevante documenten door te nemen en zich voor te bereiden op het gesprek. Na opstellen gespreksverslag deze doornemen met de collega. Er kunnen na het gesprek nog wijzigingen worden aangebracht. Een opgemaakt verslag moet de inhoud bevatten die nodig is voor het behandelen van de klacht.
5.	Klachtonderzoek plegen	Alle relevante documenten inclusief gespreksverslagen onderzoeken en conclusies trekken.	Aanvullende vragen kunnen in dit stadium nog worden gesteld en onderzocht.
6.	In het geval van een klacht tegen een BOA: klacht voorleggen aan de Direct Toezichthouder	Mailen naar DTH inc. alle relevante documenten. Vragen om advies uit te brengen.	Geen eigen conclusie meegeven. Het is aan de DTH zelf om een conclusie te trekken en advies uit te brengen.

Vanaf dit punt worden de informele afdoening en de formele afdoening van elkaar gescheiden. Informeel onder punt a. en formeel onder punt b.

Nr.	Activiteit klacht behandelen	Te verrichten handelingen	aandachtspunten
6.a	Afdoeningsmail opstellen.	Concept mail opstellen waarin de uitkomst beschreven wordt. Een eventueel advies van de DTH wordt meegenomen in de afdoening.	Omdat het om een klacht gaat zit er een sociaal aspect in de afdoening, ook als de klacht ongegrond is.
6.b	Afdoeningsbrief opstellen.	Concept afdoeningsbrief opstellen. Brief nakijken en checken op	Check eerst bij de klachtfunctionaris wanneer de commissie bij elkaar komt. Een week daarvoor is

		taal. De brief moet foutloos zijn.	de deadline aanleveren conceptbrief. Onderaan de brief altijd de clausule Ombudsman opnemen. Laat de brief ook door een collega klachtbehandelaar controleren.
7.a	Uitslag klachtonderzoek communiceren naar klager.	Klager bellen en uitslag klachtonderzoek bespreken en motiveren. Empathie tonen. Voorstellen de uitkomst van het klachtonderzoek te mailen naar de klager. Indien akkoord, conceptmail versturen naar klager.	Met het voorstellen de uitslag van het onderzoek te mailen sturen wij op een informele afdoening. Altijd empathie tonen naar de klager, ook als de klacht ongegrond is.
7.b	Afdoeningsbrief voorleggen aan de klachtfunctionaris.	Alle nieuw bijgekomen relevante documenten worden toegevoegd aan het dossier in KIM. De afdoeningsbrief inclusief alle relevante documenten per mail voorleggen aan de klachtfunctionaris. Eventueel de aanbevelingen van de klachtfunctionaris en/of de klachtcommissie verwerken in de afdoeningsbrief.	De klachtfunctionaris legt de klacht voor aan de klachtcommissie en neemt, bij goedkeuring, zelf het advies op in de brief. De klachtfunctionaris zorgt voor ondertekening door de algemeen directeur stadsbeheer en het versturen van de afdoening naar de klager.
8.	Klacht afdoen in KIM	Tabblad 1 vullen in KIM *uitwerken*.	De behoorlijkheidsnorm is erg belangrijk. Zie SharePoint klachtoverzicht tabblad 2 voor de uitleg van de diverse normen.
9.	Klacht administratief verwerken	De klacht wordt administratief verwerkt in het Excel bestand Klachtrapportage op SharePoint.	Deze registratie wordt gebruikt voor het HHO dashboard.

Relevante internetpagina's:

<https://www.denhaag.nl/nl/algemeen/klacht-indienen-over-de-gemeente.htm>

<https://www.nationaleombudsman.nl/>

Relevante wetgeving:

Awb hoofdstuk 9: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2020-07-01#Hoofdstuk9>

Software:

Klachten Meldingen Incidentensysteem 3.3

Registratie:

Klachtrapportage 2020

https://denhaag.sharepoint.com/:x:/r/sites/Klachtenbehandelaars_DSB_Handhavingsorganisatie/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B9FF9BBD2-5DD1-45C1-8E12-CD53E65661A4%7D&file=Klachtenrapportage%202020.xlsx&action=default&mobileredirect=true

Inleiding

De gemeente Den Haag heeft ruim een half miljoen inwoners. Daarnaast komen er jaarlijks miljoenen bezoekers naar de gemeente Den Haag. Inherent hieraan is dat bewoners en bezoekers van de gemeente Den Haag dagelijks te maken hebben met leefbaarheidsissues, net zoals in alle andere grote(re) steden het geval is. Om de leefbaarheid van de gemeente Den Haag te vergroten kunnen burgers via internet een *Melding Openbare Ruimte* maken. Daarnaast kan men telefonisch meldingen maken via het algemene telefoonnummer van de gemeente Den Haag, te weten 14070. Of door gebruik te maken van een applicatie op een smartphone ten behoeve van het maken van meldingen openbare ruimte. Voorbeelden hiervan zijn *Verbeter De Buurt* en *Buiten Beter*.

Werkinstructie

Nr.	Activiteit meldingen per mail (incl. externe app)	Te verrichten handelingen	Aandachtspunten
1.	Onderzoeken: melding of vraag aan de gemeente?	Lees de mail en check wat er gesteld/gevraagd wordt. Indien het een melding betreft, ga verder met punt twee.	Vragen aan de gemeente worden belegd bij het cluster Klachten en Meldingen.
2.	Onderzoeken melding.	Check op juridische grondslag. Is de HHO bevoegd?	Zo ja, zie punt 3. Zo nee, melding terugmailen naar 14070DDTM met het bericht dat wij niet de bevoegde instantie zijn. Indien mogelijk aangeven waar de melding wel thuis hoort.
3	Doorzetten melding.	Onderzoeken welk team de melding kan behandelen. Indien het een herhaalmelding betreft: mentor en ploegchef meenemen in de CC. De melder op de hoogte brengen van wat er met de melding gedaan wordt. Vragen aan de handhavers om een terugkoppeling. Deze wordt gearchiveerd in Outlook.	Een melding kan dienst overschrijdend zijn. Dan de andere dienst(en) meenemen in de mail en verwoorden/vragen wie wat kan doen.

Nr.	Activiteit meldingen per mail (incl. externe app)	Te verrichten handelingen	Aandachtspunten
4.	Melding administratief verwerken.	Excellijst invullen op SharePoint. Indien een veld n.v.t. is, dan het veld leeg laten. Check of de melder al voorkomt in de Outlook mappenstructuur. Zo ja, mails in bestaande map archiveren. Zo nee, nieuwe map aanmaken op achternaam, voorletter(s). Terugkoppelingen worden in Outlook gearchiveerd.	De Excel lijst meldingen wordt iedere eerste werkdag van de maand naar BEC verstuurd t.b.v. het dashboard. Het kan handig zijn om het onderwerp van een mail aan te passen voor de vindbaarheid.

Nr.	Activiteit spoedmeldingen per telefoon	Te verrichten handelingen	aandachtspunten
1.	Melding per telefoon aannemen.	Het KCC schakelt een klant door wegens een spoedmelding. Hierop de klant voorlichten en vertellen wat wij kunnen doen.	Geen toezeggingen doen qua afhandeling. Dit is aan de desbetreffende collega handhaver.
2.	Onderzoeken melding.	Check op juridische grondslag. Is de HHO bevoegd?	Zo ja, zie punt 3. Zo nee, indien mogelijk melder voorlichten.
3.	Doorzetten melding.	De telefonische melding verwoorden in een mail. Onderzoeken welk team de melding kan behandelen. Vragen aan de handhavers om een terugkoppeling. Deze wordt gearchiveerd. Indien het een herhaalmelding betreft: mentor en ploegchef meenemen in de CC. Indien het een spoedmelding betreft: na het maken van de mail direct bellen met het HHT om de spoed kenbaar te maken.	Een melding kan dienst overschrijdend zijn. Dan de andere dienst(en) meenemen in de mail en verwoorden/vragen wie wat kan doen. In het rooster kan bekeken worden welke handhavers in dienst zijn. Eerst de mentor bellen. Indien niet in dienst, dan een senior. Enz.

4.	Meldingen administratief verwerken.	Excel lijst invullen. Indien een veld n.v.t. is, dan het veld leeg laten. Check of de melder al voorkomt in de Outlook mappenstructuur. Zo ja, mails in bestaande map archiveren. Zo nee, nieuwe map aanmaken op achternaam, voorletter(s). Terugkoppelingen worden in Outlook gearchiveerd.	De Excel lijst meldingen wordt iedere eerste werkdag van de maand naar BEC verstuurd t.b.v. het dashboard. Het kan handig zijn om het onderwerp van een mail aan te passen voor de vindbaarheid.

Relevante internetpagina's:

- <https://www.denhaag.nl/nl/meldingen/melding-openbare-ruimte.htm>
- <https://www.denhaag.nl/nl/meldingen.htm>
- <https://www.buitenbeter.nl/>
- <https://www.verbeterdebuurt.nl/gemeente/sgravenhage/>

Regelmatig relevante wetgeving:

- **APV:** https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/%27s-Gravenhage/11313/CVDR11313_45.html
- **ASV:** https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/%27s-Gravenhage/47846/CVDR47846_11.html
- **RVV:** <https://wetten.overheid.nl/BWBR0004825/2020-01-01>