



# PBLQ

## Meldingen geïnventariseerd

offerte advies  
offertenummer 3827  
versie 1.2  
2 juni 2020

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Opdrachtbeschrijving</b>	<b>2</b>
2.1	Vraagstelling	2
2.2	Onze visie op de opdracht	2
2.2.1	Beleid en uitvoering	2
2.2.2	Gemeenten, provincies en waterschappen	4
2.2.3	Meldingen; algemeen of specifiek	5
2.3	Het beoordelingskader	6
<b>3.</b>	<b>Voorgestelde aanpak</b>	<b>8</b>
3.1.1	Inleiding	8
3.1.2	Opvragen informatie en de ondersteuning daarvan	8
3.1.3	inventariseren en verificatie van de verkregen informatie	9
3.1.4	Analyse en rapportage	9

# 1. Inleiding

Met enige regelmaat faciliteert de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissie (NVRR) onderzoek ten behoeve van de leden. Deze worden 'DoeMee-onderzoeken' genoemd. Het betreft onderzoek naar onderwerpen waarvan aangenomen kan worden dat deze relevant zijn voor verschillende gemeenten (c.q. de rekenkamers of rekenkamercommissies van deze gemeenten<sup>1</sup>). Door een basis voor onderzoek te ontwerpen en aan te bieden aan de rekenkamers, neemt de NVRR de leden werk uit handen. Deelnemende rekenkamers kunnen met gebruikmaking van de basisresultaten snel in hun eigen gemeente de diepte in. Een bijkomend voordeel van deze aanpak is dat verschillende gemeenten op dezelfde wijze informatie over hun prestaties wordt verkregen. Dat biedt de mogelijkheid om die prestaties tussen de gemeenten te vergelijken.

De NVRR heeft nu het voornemen om een raamwerk te laten ontwerpen voor onderzoek naar het beleid van lagere overheden (gemeenten, waterschappen en provincies) ten aanzien van de afhandeling van 'meldingen openbare ruimte'. Tevens dient het onderzoek inzicht te verschaffen in de resultaten van dit beleid. Daarnaast dient aandacht te worden besteed aan de informatievoorziening aan de raad over deze resultaten.

Vanuit maatschappelijk perspectief is onderzoek naar meldingen openbare ruimte van belang. Burgers verwachten van overheden dat deze de verantwoordelijkheid nemen voor een goed beheer van de openbare ruimte. Dat betreft onder meer dat er straatmeubilair, zoals bankjes of speelgelegenheden, in goede staat beschikbaar is. Ook dienen bewegwijzering en verlichting in orde te zijn, evenals verkeersborden e.d. De aanwezigheid van zwerfafval of verontreiniging, kapot straatmeubilair, onvoldoende verlichting, ontbrekende of kapotte bewegwijzering, problemen met de kwaliteit van stoepen en straten, problemen met dijken e.d. doen burgers ervaren dat er tekortkomingen zijn in de openbare ruimte. Zij kunnen daarvan melding doen bij de verantwoordelijke overheid. Vervolgens is het goed als deze overheid adequaat op de melding reageert en de gesignaleerde gebreken en tekortkomingen snel herstelt.

Een adequate reactie is van invloed op het beeld dat burgers van de overheid hebben, en daarmee van belang voor de (goede) relatie tussen overheden en inwoners. Voor overheden is het daarom belangrijk om over een werkende procedure te beschikken om adequaat op meldingen van tekortkomingen in de openbare ruimte te kunnen reageren.

De NVRR heeft PBLQ uitgenodigd om een voorstel op te stellen voor het ontwikkelen van het raamwerk en de uitvoering voor dit 'DoeMee-onderzoek'. Wij voldoen graag aan dit verzoek. Immers, PBLQ heeft uitgebreide ervaring met het verrichten van onderzoeken in opdracht van decentrale rekenkamers. Op basis van deze ervaring zijn wij goed bekend met de vereisten voor een goede ondersteuning en facilitering van deze rekenkamers. Daarbij komt dat wij in het verleden al met enige regelmaat onderzoek hebben uitgevoerd, in opdracht van lokale rekenkamers, naar het gemeentelijk beleid inzake meldingen openbare ruimte.

Momenteel is PBLQ ook actief betrokken, als directeur, bij enkele decentrale rekenkamers. Vanuit deze positie kunnen wij onderdelen van deze opdracht direct testen in de 'eigen gemeente'.

---

<sup>1</sup> In het vervolg van dit voorstel wordt kortheidshalve steeds gesproken over rekenkamers, ook wanneer rekenkamercommissies worden bedoeld.

## 2. Opdrachtbeschrijving

### 2.1 Vraagstelling

Op basis van uw aanvraag en de verkregen aanvullende informatie is duidelijk dat het onderzoek aan deelnemende rekenkamers inzicht moet verschaffen in het beleid en de organisatie van lagere overheden ten aanzien van de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte. Vervolgens dient het onderzoek eveneens inzicht te geven in de resultaten van dit beleid. Als laatste dient door middel van het onderzoek inzicht te worden verkregen in de informatievoorziening aan de raad over de resultaten van het beleid.

Aan deze doelstelling heeft u de volgende centrale vraagstelling verbonden:

#### Centrale vraagstelling

*Op welke wijze geven lagere overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad?*

Ter ondersteuning van de beantwoording van deze centrale vraagstelling heeft u de volgende deelvragen geformuleerd. De beantwoording van deze deelvragen draagt bij aan de beantwoording van de centrale deelvraag.

#### Deelvragen

- 1 Op welke wijze heeft de lagere overheid de afhandeling van meldingen beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
- 2 Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen?
- 3 Op welke wijze wordt de raad geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?

In de opdracht ligt eveneens besloten dat de deelnemende overheden in staat worden gesteld om de situatie in hun gemeente te vergelijken met die bij andere deelnemende overheden.

## 2.2 Onze visie op de opdracht

### 2.2.1 Beleid en uitvoering

Alle overheden hebben op de een of andere wijze een procedure ingericht die het mogelijk maakt voor hun inwoners om melding te doen van een gesignaleerde tekortkoming in de openbare ruimte. Veelal kan dat bij een telefonisch meldpunt (of het klantcontactcentrum) of door middel van een formulier op de website. Sommige overheden maken gebruik van 'Apps', die ze ofwel zelf hebben ontwikkeld of die ontwikkeld zijn door commerciële aanbieders. Ook wordt wel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om melding te doen via de website 'verbeterdebuurt.nl'.

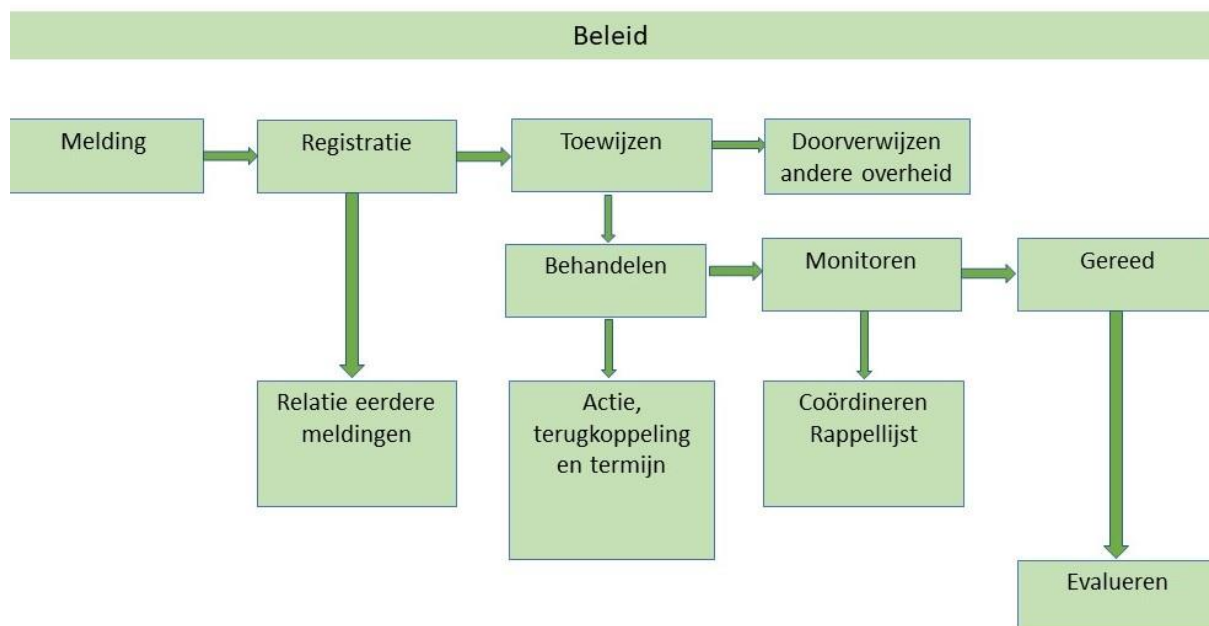
Bij Apps is het vaak mogelijk om een foto te maken van de gesignaleerde tekortkoming en die via de App te versturen. Met de foto worden direct de locatiegegevens mee verzonden, zodat de overheid meer inzicht heeft in locatie en aard van het euvel. Aannemelijk is dat in de loop der jaren het belang van het digitaal melden toeneemt. Wellicht leidt dit ook tot veranderingen in het aantal meldingen.

De verschillende lagere overheden hebben specifieke verantwoordelijkheden als het gaat om het beheer van de openbare ruimte. Binnen de bebouwde kom berust de verantwoordelijkheid veelal bij de gemeente. De kwaliteit van provinciale wegen behoort tot de verantwoordelijkheid van de provincies. Als het gaat om de kwaliteit van openbaar water is dit veelal de verantwoordelijkheid van waterschappen. Daarnaast zijn waterschappen ook beheerder van dijken, en vaak ook van de wegen op die dijken. Tevens dragen zij de verantwoordelijkheid voor het beheer van het grondwaterpeil.

Het gegeven dat de diverse lagere overheden specifieke verantwoordelijkheden kennen impliceert dat inwoners, in het geval zij menen melding te moeten doen van tekortkomingen in de openbare ruimte, zich de vraag moeten stellen bij welke overheid zij dat moeten doen. In de praktijk zullen in veel gevallen burgers zich in eerste instantie melden bij de gemeente.

Naar onze ervaring worden het aannemen, registreren en reageren op meldingen door veel overheden als een betrekkelijk beleidsarme verantwoordelijkheid ervaren. De gangbare werkwijze binnen die overheid is dan vaak werkenderweg ontstaan. Wellicht zijn er wel enkele procedures en interne afspraken vastgelegd, maar het is zeer de vraag of er expliciet door het vertegenwoordigend orgaan vastgesteld beleid aan ten grondslag ligt.

In onderstaande figuur hebben wij het proces voor het aannemen, registreren en afdoen van een melding weergegeven.



Deze figuur verschaft wat ons betreft het raamwerk voor de inventarisatie en analyse van het door de gemeenten aan te leveren materiaal. Met gebruikmaking van de figuur noemen wij in het bijzonder de volgende aandachtspunten:

- ▼ **Beleid:** Is er sprake van expliciet vastgelegd beleid is? Van welke datum is het beleid? Wordt het vertegenwoordigend orgaan met enige regelmaat geïnformeerd over de uitvoering van dit beleid?
- ▼ **Organisatie van het proces:** Bij het aannemen, inventariseren en reageren op meldingen zijn verschillende onderdelen van de organisatie betrokken zijn. Dat betreft de 'frontoffice' (zoals een klantcontactcentrum of een apart meldpunt), de wijze waarop melding kan worden gedaan (digitaal, telefonisch, fysiek), de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de

openbare ruimte en de medewerkers van de buitendienst. Gedurende het hele proces moet informatie over de melding gedeeld worden met verschillende betrokkenen. Dit vereist een zorgvuldige omgang met die informatie en een systeem dat in staat is die informatie te delen met de juiste betrokkenen. De inventarisatie dient daarmee inzicht te verschaffen in de inrichting en het functioneren van dit proces.

Een eerste bijzonder aandachtspunt in het proces is dat er enkele (commerciële) aanbieders van Apps om meldingen bij overheden te doen. Sommige overheden maken tegen betaling gebruik van deze Apps. In de praktijk is vaak niet duidelijk waar de verantwoordelijkheid van de aanbieder van de App ophoudt en die van de overheid in kwestie begint.

Een tweede aandachtspunt is of en hoe doorverwijzingen naar andere overheden zijn georganiseerd, mede in het licht van de aankomende Omgevingswet.

- ▼ **Kwaliteit van de registratie:** Is er eigenlijk wel sprake van een betrouwbare registratie van het aantal meldingen, de afdoening daarvan en afdoeningstermijnen? Op basis van onze ervaringen in de praktijk is ons bekend dat sommige meldingen direct worden afgedaan zonder dat de melding zelf wordt geregistreerd. Lang niet altijd vindt er dan een ‘terugmelding’ over de afdoening plaats. Dat betekent dat er geen systematische controle is op de afdoening van meldingen. Bij gebrek aan dergelijke registraties is het niet vanzelfsprekend dat bij inwoners die een melding hebben gedaan (structureel) navraag wordt gedaan naar hun beoordeling van de afdoening.
- ▼ **Resultaten:** In hoeverre slagen overheden er in om tijdig (waarbij de vraag relevant is of de overheid zichzelf daar normen voor heeft gesteld) en tot tevredenheid van de inwoners te reageren op de meldingen? Beschikt de overheid in kwestie wat dit betreft over relevante gegevens en overzichten?
- ▼ **Evalueren en leren:** Van een betrouwbaar en waardevol proces van evalueren en leren kan alleen sprake zijn als de kwaliteit van de registratie op orde is. Mocht dat het geval zijn, dan is de vraag relevant of er binnen een overheid sprake is van een dergelijk proces van evalueren en leren, of de resultaten van daarvan worden gedeeld met het algemeen bestuur.

In deze uitwerking van onze visie op de inrichting en de uitvoering van het beleid zijn allerlei relevante aandachtspunten benoemd, die in het opvragen en rubriceren van de relevante informatie van deelnemende overheden van belang zijn. Dit wordt in de derde paragraaf nader uitgewerkt.

## 2.2.2 Gemeenten, provincies en waterschappen

Zowel gemeenten, waterschappen als provincies hebben procedures voor inwoners om melding te doen van een tekortkoming in de openbare ruimte. Verreweg de meeste meldingen worden bij gemeenten gedaan. In uw aanvraag gaat u apart in op de positie van zowel de provincies als de waterschappen. U geeft aan dat u verwacht dat weinig tot geen provinciale rekenkamers belangstelling zullen hebben om deel te nemen aan het onderzoek. Vanuit de verwachting dat het aantal meldingen van tekorten in de openbare ruimte bij provincies betrekkelijk gering zal zijn, begrijpen wij deze veronderstelling. Vooralsnog gaan wij er dan ook van uit dat wij in onze werkzaamheden, en daarmee ook in de voorbereiding, de provincies buiten beschouwing kunnen laten.

In zeker opzicht geldt eenzelfde redenering voor de waterschappen. Maar u verwacht dat sommige rekenkamers van waterschappen geïnteresseerd zullen zijn in dit onderzoek. In ons voorstel werken wij vanuit die veronderstelling. Daarbij komt dat inhoudelijk de positie van waterschappen<sup>2</sup> zeker

---

<sup>2</sup> Overigens zou dat ook voor de provincies gelden.

interessant en relevant is. Wij noemden al dat verreweg de meeste meldingen bij een gemeente zullen worden gedaan. In sommige gevallen zal dat tekortkomingen betreffen die tot de verantwoordelijkheid van een niet-gemeentelijke overheid behoren, zoals bijvoorbeeld verontreinigd oppervlaktewater. Het is betrekkelijk onbekend wat er gebeurt met meldingen die bij 'de verkeerde overheid' worden gedaan. Is het beleid van de overheidsorganisatie in kwestie dat de melder zelf wordt doorverwezen naar 'de juiste overheid'? Of registreert de eerst benaderde overheid de melding en geeft die deze door naar de juiste overheid? Deze kwestie is met het oog op de aankomende Omgevingswet uiterst relevant. Immers, een essentie van die wet is dat een burger als het gaat om beheer van de openbare ruimte zich niet hoeft te buigen over de vraag welke overheid 'de juiste' is. Een burger kan zich bij elke overheid melden; het is dan aan de overheden onderling om er voor te zorgen dat de verkregen informatie bij de juiste instantie terecht komt. Om dit mogelijk te maken, wordt er intensief gewerkt aan een 'digitaal stelsel', waarin informatie tussen overheden kan worden gedeeld.

Wij stellen dan ook voor om in het onderzoek tevens aandacht te besteden aan de vraag hoe een overheid omgaat met meldingen die bedoeld zijn voor 'een andere overheid'.

Voor het overige verwachten wij dat waterschappen en gemeenten op eenzelfde wijze meegenomen kunnen worden in het onderzoek. Wel is duidelijk dat de aard van de meldingen tussen gemeenten en waterschappen zal verschillen.

### **2.2.3 Meldingen; algemeen of specifiek**

In uw aanvraag stelt u voor om het onderzoek te concentreren op meldingen die betrekking hebben op defect straatmeubilair. Tegelijkertijd stelt u de vraag dit een geschikte keuze is.

Om te beginnen constateren wij dat veel van de door ons voorgestelde aandachtspunten bij de inventarisatie en analyse van het beleid en de inrichting van het proces een generiek karakter hebben. Die hoeven niet gebonden te zijn aan een specifiek type van meldingen.

Voorts voorzien wij het probleem dat niet alle overheden in staat zijn om onderscheid te maken naar typen van meldingen. Het heeft daarmee onze voorkeur om het merendeel van de informatie op een generiek niveau te verwerven en analyseren. Daar waar uit de documentatie blijkt dat de overheid in kwestie in staat is om onderscheid te maken naar type meldingen, zal dit worden genoteerd, en zullen ook aantallen per type melding worden vastgelegd.

Als in de analyse blijkt dat het nuttig is om ons te concentreren op een specifiek type melding, zouden wij kiezen voor de categorie zwerfafval in de openbare ruimte – en in het geval van de waterschappen; verontreiniging van oppervlaktewater. Niet alleen is dit een substantiële categorie van meldingen, het betreft ook een onderwerp waar snelle en adequate reactie van de overheid noodzakelijk is. Zwerfafval lokt verloedering van de openbare ruimte uit en kan leiden tot milieuvervuiling of zelfs problemen met de volksgezondheid.

## 2.3 Het beoordelingskader

In uw aanvraag doet u een voorstel voor het beoordelingskader. Wij hebben dit normenkader op basis van onze visie uitgewerkt en aangescherpt. Dit leidt tot het onderstaande voorstel voor een normenkader. Na opdrachtverlening zullen wij dit kader in overleg met u definitief vaststellen.

Aandachtspunten	Beoordelingscriteria
<b>A. Beleid</b>	
A1. Heeft de overheid beleid opgesteld voor de afwikkeling van meldingen van tekortkomingen in de openbare ruimte?	De overheid heeft beleid opgesteld voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte.
A2. Worden er normen gehanteerd voor meldingen openbare ruimte	De overheid heeft indicatoren en KPI's opgesteld voor meldingen openbare ruimte. Deze betreffen: <ol style="list-style-type: none"> <li>registratie van het aantal meldingen</li> <li>Afhandelingsnelheid</li> <li>Klanttevredenheid</li> </ol>
A3. Welke ambities heeft de gemeente geformuleerd met betrekking tot de te realiseren klantgerichtheid?	De overheid heeft beleid opgesteld over hoe er met burgers wordt gecommuniceerd in meldingsproces.
<b>B. Registratie</b>	
B1. Op welke wijze kunnen burgers een melding doen van over defect straatmeubilair	<ol style="list-style-type: none"> <li>De overheid hanteert een multichannel-strategie (website, telefoon, App, fysiek meldpunt) voor het doen van meldingen.</li> <li>Er is voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een handicap (zoals slechtzienden) melding kunnen doen.</li> </ol>
B2. Houdt de overheid de meldingen openbare ruimte bij?	De overheid beschikt over een overzicht van welke meldingen gedaan zijn.
B3. Vindt de registratie dusdanig plaats dat het mogelijk is om een relatie te leggen met eerdere meldingen?	<ol style="list-style-type: none"> <li>De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerder meldingen en/of om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen.</li> <li>De overheid beschikt over een (data-gedreven) aanpak, of ambities op dit vlak, om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.</li> </ol>
<b>C: Toewijzen, behandelen en terugkoppelen</b>	
C1. Hoe is de afhandeling van meldingen organisatorisch ingericht?	De overheid hanteert een werkwijze waardoor meldingen snel en efficiënt worden afgedaan.
C2. Worden burgers geïnformeerd over de status/afhandeling van hun melding?	De overheid informeert burgers <ol style="list-style-type: none"> <li>op het moment dat een melding wordt opgepakt</li> <li>gedurende de melding</li> <li>van afhandeling van de melding</li> <li>bij het niet kunnen afhandelen van melding</li> </ol>
<b>D. Monitoren</b>	
D1. Hoeveel meldingen zijn er in de periode 01-2018 tot 01-2020 gedaan naar specifieke categorie van meldingen	De overheid beschikt over een overzicht waarin onderscheid kan worden gemaakt naar specifieke categorieën van meldingen per jaar.
D2. Is er zicht op de termijn waarop meldingen worden afgedaan?	De overheid beschikt over inzicht in de afhandelingsduur van meldingen.
D3. Op welke termijn handelt de overheid meldingen af?	De overheid beschikt over inzicht in de afhandelingsduur van meldingen.
D4. Handelt de overheid meldingen af volgens de daarvoor opgestelde normen?	De overheid handelt meldingen tijdig af conform eigen normen.



## E. Evalueren en verantwoorden

- |   |  |
|---|--|
| E1. Op welke wijze inventariseert een overheid periodiek de ervaringen met de behandeling van meldingen en op welke wijze worden deze benut om daarvan te leren en te verbeteren? | De overheid stelt periodiek een rapportage op over de afhandeling van meldingen.                   |
| E2. Hoe wordt het algemene bestuur van de overheid in kwestie geïnformeerd over de afhandeling van meldingen gericht aan de overheid?   | De overheid rapporteert periodiek aan het algemeen bestuur over de afhandeling van meldingen.      |
| E3. In hoeverre kan het algemeen bestuur met deze informatie invulling geven aan haar controlerende en kaderstellende taken?  | De rapportage aan het algemeen bestuur bevat betekenisvolle informatie waarop gestuurd kan worden. |

## **3. Voorgestelde aanpak**

### **3.1.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk presenteren wij de door ons voorgestelde aanpak. Uw aanvraag bevat daarvoor al enkele aandachtspunten. Zo geeft u aan dat het de bedoeling is dat via de aan het onderzoek deelnemende rekenkamer(commissie)s relevante documentatie wordt opgevraagd. Die documentatie zou voor een belangrijk deel de informatie moeten bevatten om antwoord te geven op de vragen over het beleid, de inrichting van het proces en de positie van het vertegenwoordigend orgaan. Het verkrijgen en inventariseren van die informatie maakt het vervolgens mogelijk voor ons als uitvoerend bureau om de gang van zaken bij die overheid met gebruikmaking van het beoordelingskader te waarderen. In de richting van geïnteresseerde rekenkamers heeft u aangegeven dat in juni een (digitale) voorlichtingsbijeenkomst wordt georganiseerd. Vanzelfsprekend werken wij hier graag aan mee, onder meer door een toelichting te geven op de door ons voorgestane aanpak, en de onderbouwing daarvan. Conform uw verzoek zullen wij de praktische inrichting van deze bijeenkomst voorbereiden.

In de inleiding hebben wij genoemd dat wij zelf actief betrokken zijn bij enkele rekenkamers. Daarnaast houdt één van de door ons voorgestelde teamleden zich momenteel actief bezig met de herinrichting van het informatieproces met betrekking tot meldingen in de openbare ruimte in een grote gemeente (Amersfoort). Vanuit deze positie zullen wij onze aanpak steeds stap voor stap aan de praktijk in verschillende gemeente kunnen toetsen, en zo nodig aanscherpen. Dat betreft met name de wijze van uitvraag van informatie en de toepassing van het normenkader.

Bij de uitvoering van dit project hechten wij aan een goede samenwerking en afstemming met de opdrachtgever. Onze veronderstelling is dat u een begeleidingsgroep instelt. Aan deze groep doen wij met enige regelmaat melding van de voortgang. Daarnaast bespreken wij graag met deze groep enkele essentiële keuzen in de uitvoering. In paragraaf 3.1.5 worden de ons inziens relevante overlegmomenten genoemd.

In het vervolg van deze paragraaf werken wij onze aanpak uit. Waar nodig benoemen wij enkele aanvullende activiteiten of aandachtspunten.

### **3.1.2 Opvragen informatie en de ondersteuning daarvan**

Bij aanvang wordt via de rekenkamer van de deelnemende gemeente informatie opgevraagd. Dit betreft zowel de algemene inrichting van het beleid als nadere informatie over aantallen meldingen en de afhandeling daarvan in de kalenderjaren 2018 en 2019.

Wij zijn van mening dat het noodzakelijk is om vooraf een document op te stellen waarin wordt gespecificeerd welke informatie opgevraagd moet worden. Deze toelichting stellen wij op met gebruikmaking van onze kennis en ervaring met de inrichting van dit beleidsthema bij overheden. Dit document heeft het karakter van een vragenlijst, en kan bestaan uit zowel open als gesloten vragen, checklists en ruimte voor het toevoegen van beleidsdocumentatie en/of cijferoverzichten met gegevens van meldingen openbare ruimte. Deze vragenlijst volgt in principe de onderwerpen en indeling van het normenkader zoals weergegeven in paragraaf 2.3. Hiermee kunnen de deelnemende rekenkamers eenvoudig de benodigde informatie opvragen bij de ambtelijke organisatie, en kunnen

wij gestructureerd te input verwerken in onze analyse. De definitieve versie van dit document stellen we voor verspreiding eerst vast met uw begeleidingsgroep.

Gedurende de fase van opvragen van informatie richten wij een helpdeskfunctie in. Wij zorgen er daarmee voor dat wij goed bereikbaar zullen zijn om directe ondersteuning te kunnen bieden aan de deelnemende rekenkamers. De ondersteuning zal naar verwachting betrekking hebben op de aard en mate van concreetheid van de te verstrekken informatie of de interpretatie van de toelichting/vragenlijst.

### **3.1.3 inventariseren en verificatie van de verkregen informatie**

Ten behoeve van het inventariseren en rubriceren van de verstrekte informatie stellen wij voor intern gebruik een aandachtspuntenlijst op. Deze aandachtspuntenlijst is mede gebaseerd op onze kennis en ervaring van dit beleid en in het bijzonder de punten die wij in onze visie hebben benoemd. Samenvattend zijn deze:

- ▼ de grondslagen van het beleid (is er beleid?);
- ▼ de inrichting en uitvoering van het beleid (waarin aandacht is voor alle aspecten van het door ons beschreven proces);
- ▼ de informatievoorziening aan en de betrokkenheid van het vertegenwoordigend orgaan.

Bij al deze categorieën onderscheiden wij meer specifieke aandachtspunten. In aansluiting op de visie biedt de uitgewerkte aandachtspuntenlijst ook de basis om in de analysefase de verkregen informatie te iken aan het normenkader. In overleg met uw begeleidingsgroep zullen wij de aandachtspuntenlijst definitief zullen vaststellen.

De van de deelnemende gemeenten verkregen informatie wordt op basis van de aandachtspuntenlijst gerubriceerd en gecodeerd. Hierdoor ontstaan kwantitatieve en kwalitatieve overzichten van het beleid en het functioneren van de gemeente in kwestie.

Op basis van onze kennis en ervaring met benchmarks zijn wij van mening dat het van grote toegevoegde waarde is als wij de op basis van de documentatie verwerkte informatie ter verificatie voorleggen aan een contactpersoon binnen de organisatie van de desbetreffende overheid. Bij de uitvraag van informatie door de rekenkamer in kwestie zal daarom tevens worden geïnformeerd naar het aanwijzen van zo'n contactpersoon. Voorafgaand aan zo'n verificatiegesprek sturen wij het door ons opgestelde overzicht van informatie aan deze contactpersoon op. Vervolgens nemen wij (per telefoon of digitaal) contact met contactpersoon op en bespreken wij de juistheid van de informatie. Waar nodig brengen wij verbeteringen aan.

### **3.1.4 Analyse en rapportage**

De verkregen informatie biedt de mogelijkheid om de bevindingen te kwantificeren en de positie van elke deelnemende overheid te vergelijken met die van de andere overheden. Het resultaat van de analyse bestaat daarmee uit:

- ▼ een algemene beleidsscan waarin het beleid en resultaten van gemeenten wordt vergeleken en een benchmark wordt ontwikkeld. Voor zover relevant wordt er eveneens een scan voor waterschappen gemaakt.
- ▼ Naast de algemene scan zal er voor elke deelnemende rekenkamer een rapportage worden opgesteld waarin de specifieke resultaten van de betreffende gemeente of waterschap worden vergeleken met de benchmark (zoals ontwikkeld in de algemene beleidsscan).

- ▼ In de specifieke rapportage voor elke deelnemende gemeente, of waterschap, zal tevens een overzicht bevatten hoe de prestaties van deze overheid zich verhouden tot het ontwikkelde normenkader.

U geeft aan dat deze rapportage, indien gewenst, vervolgens door de rekenkamer(commissie) kan worden bewerkt en eventueel uitgebreid met eigen interviews of andersoortige dataverzameling. Daarmee hoeft er door ons als uitvoerend bureau geen afgeronde rapportage aan de deelnemende rekenkamers te worden verstrekt.

Met de uitvoering van dit DoeMee-onderzoek ontstaat in essentie ook een benchmark. Er wordt immers op basis van een aantal vast omschreven criteria informatie van deelnemende overheden eenduidig gerubriceerd, geanalyseerd en vastgelegd in een database. In overleg met de opdrachtgever, de deelnemende gemeenten en eventueel de VNG verkennen wij graag de mogelijkheden om deze database generiek beschikbaar te maken voor andere geïnteresseerde overheden en om deze blijvend te (laten) onderhouden.