

**BENCHMARK
MELDINGEN
OPENBARE RUIMTE**

Rekenkamerrapport



REKENKAMERCOMMISSIE

Februari 2021

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
1. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	4
1.1 Conclusies	4
1.2 Aanbevelingen	4
2. PROBLEEMSTELLING	5
3. RESULTATEN EINDHOVEN IN DE BENCHMARK	6
4. AANPAK	11

COLOFON

Februari 2021

W. Hartmann voorzitter

J. Verhagen vicevoorzitter

E. de Bruijn lid

W. van Haalen lid

H. Jager lid

A. Topdag lid

T. van den Biggelaar secretaris/onderzoeker



INLEIDING

Raadsfracties vroegen de rekenkamercommissie onderzoek te doen naar klachten van inwoners. Het onderzoek is ingestoken langs de volgende twee lijnen:

1. de klachten over Huishoudelijke Ondersteuning. In december 2020 ontvangt de raad en het college de 'Procesanalyse Huishoudelijke Ondersteuning. Schoon genoeg?'

2. de Meldingen Openbare Ruimte door een benchmark met zo'n 50 decentrale rekenkamers. Deze rapportage richt zich op de meldingen in de openbare ruimte.

Inwoners verwachten actie van de gemeente bij rondzwervend afval, kapot straatmeubilair of straatverlichting. Een goede afhandeling van meldingen in de openbare ruimte heeft invloed op de relatie tussen de inwoner en de gemeente. De deelnemende gemeenten zijn zich hiervan bewust.

Uit de benchmark blijkt het belang van meldingen met gebruikersgemak en mogelijkheden om relevante gegevens te verzamelen. Zo kan de gemeente een betere service bieden met efficiënte, datagedreven toepassingen.

Zoals bekend zijn benchmarkgegevens niet altijd eenduidig. Dit beïnvloedt de vergelijking en beoordeling. Daarom staat bij de benchmarkresultaten ook een toelichting op de Eindhovense resultaten. Het doel van het onderzoek is inzicht te geven in de meldingen en afhandeling in Eindhoven in vergelijking met andere gemeenten en eventuele richtingen van verbetering aan te wijzen.



1. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

1.1 CONCLUSIES

- Uit de benchmark blijken de Eindhovense richtlijnen en wijze van afhandeling van meldingen in de openbare ruimte adequaat.
- Eindhoven biedt veel manieren om meldingen te doen. De melder krijgt bericht over de processtappen en kan na gereedmelding de tevredenheid terugkoppelen.
- De afhandelingsnelheid is afhankelijk van de soort melding. De snelheid kan variëren van direct, binnen 24 uur of binnen 5 werkdagen, tenzij er goede redenen zijn om reparatie uit te stellen.
- In de benchmark blijkt het Eindhovense registratiesysteem zeer goed doordacht en uitgewerkt.
- De raad wordt op verzoek geïnformeerd over specifieke meldingen.

1.2 AANBEVELINGEN

De rekenkamercommissie constateert dat het Eindhovense systeem heel goed uit de benchmark komt en adviseert:

1. Onderzoek de behoefte en mogelijkheden om meldingen openbare ruimte door te ontwikkelen. Bij een eventuele doorontwikkeling onderzoek dan:
 - a. de behoeften om de voortgang van het proces inzichtelijk te maken voor de melder, zoals een 'track and trace'code.
 - b. mogelijkheden van een dashboard met data op hoger aggregatie niveau, met continue actuele informatie.
 - c. mogelijkheden van artificial intelligence ter verhoging van de efficiency.



2. PROBLEEMSTELLING

De centrale vraag is:

Hoe geven gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte, tot welke resultaten leidt dit beleid en hoe wordt hierover gerapporteerd aan de raad?

En meer specifiek:

- Hoe heeft de gemeente de afhandeling van meldingen beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
- Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klachtgerichtheid van de afhandeling van meldingen?
- Hoe wordt de raad geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?

In het vervolg lichten we de resultaten nader toe.





3. RESULTATEN EINDHOVEN IN DE BENCHMARK

Beleid en kerngegevens

Het gemeentelijk beleid over de afhandeling van meldingen openbare ruimte staat in het Kwaliteitshandvest. Er is een procesbeschrijving en er zijn werk- instructies. Kerngegevens als aantal, afhandelingsnelheid en de klanttevredenheid worden vastgelegd.

Onderstaand de gegevens van Eindhoven.

Voor alle tabellen geldt dat de tweede kolom de percentages van de andere deelnemende gemeenten vermeldt dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord. In de derde kolom staan de percentages van 100.000+ gemeenten¹.

Cursief vermelden we de Eindhovense toelichting.

BELEID EN KERN- GEGEVENS	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
Het beleid is vast-gelegd in een beleidsnota	Ja	39%	56%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	Ja	57%	89%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	Ja	61%	89%
Het beleid is anders vastgelegd	Nee	10%	0%
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	Ja	86%	89%
De afhandelingsnelheid wordt geregistreerd	Ja	86%	100%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	Ja	22%	67%

Tabel 1: Beleid en kerngegevens

Eindhoven heeft Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) voor de afhandelingsnelheid en de klanttevredenheid. Eindhoven heeft geen KPI voor de ontwikkelingen in het aantal meldingen.

“Het aantal meldingen wordt constant bijgehouden. We zien meldingen als een signaal van onze extra ogen en oren (de melder) in de stad en daarmee ook onderdeel van inwonersparticipatie. We stimuleren mensen om meer te melden.”

¹ Dit zijn: Alphen aan de Rijn, Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Leeuwarden, Utrecht, Venlo, Zaanstad en Zoetermeer.

KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	Nee	31%	56%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelings-snelheid	Ja	71%	89%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	Ja	20%	44%

Tabel 2. Kritische Prestatie Indicatoren

Eindhoven onderzoekt periodiek de klanttevredenheid en elke melder kan de afhandeling van de melding beoordelen.

KLANT-TEVREDENHEID	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	Ja	24%	67%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	Ja	20%	44%

Tabel 3. Klanttevredenheid

“De ervaring is dat meldingen vaak maatwerk zijn. We nemen een melding zo snel mogelijk in behandeling en kijken (samen met de melder) hoe een vraag zo snel mogelijk kan worden beantwoord of opgelost. Soms kan dit al dezelfde dag, bij andere meldingen duurt dit langer. Bij het afronden van een melding versturen we een gereedmelding met foto's, uitleg en vragen we naar de tevredenheid.”

“De klanttevredenheid is goed, maar willen we natuurlijk altijd verbeteren. Dit doen we door het constant analyseren van de reacties en de resultaten te evalueren. Waar mogelijk treffen we maatregelen om onze dienstverlening te verbeteren.”

Meldingen en registratie

In Eindhoven kunnen meldingen op verschillende manieren gedaan worden:

MELDINGEN KUNNEN	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
fysiek (aan de balie) worden gedaan	Ja	92%	67%
telefonisch worden gedaan	Ja	100%	100%
via de website worden gedaan	Ja	100%	100%
via een App worden gedaan	Ja	73%	67%
via sociale media worden gedaan	Ja	86%	67%
door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	Ja	96%	100%
op een andere manier worden gedaan	Nee	22%	22%

Tabel 4. Wijze van meldingen

Ook mensen met een beperking kunnen via de [website met leeshulp](#) een melding doen.

Eindhoven heeft niet alleen overzicht van welke meldingen er zijn gedaan, ook biedt de registratie de volgende mogelijkheden:

DE REGISTRATIE BIEDT DE MOGELIJKHEID OM:	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
een relatie te leggen met eerdere meldingen	Nee	76%	67%
inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	Ja	80%	100%
inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	Ja	69%	78%
om de afhandelingsnelheid te monitoren	Ja	80%	89%
meldingen te specificeren naar categorieën	Ja	94%	100%

Tabel 5. Registratie en mogelijkheden

Eindhoven heeft een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen. De gemeente maakt een jaarlijkse hotspot-analyse (zoals op zwerfvuil of bijplaatsing naast ondergrondse afvalcontainers) waarop interventies volgen.

Ze gebruikt meldingen voor een leefbaarheidstoets bij vergunningsaanvragen.

Op een [open dataportal](#) staan de maandelijks geactualiseerde data.

De afhandeling is in Eindhoven in grote mate geautomatiseerd en het systeem reikt van de intake tot diep in de uitvoering. Er is een nauwkeurig en real time overzicht van lopende meldingen in dashboards. Deze dashboards dienen voor een wekelijkse evaluatie van de bedrijfsvoering rond de meldingen, maar uit de registratie kan ook veel waardevolle informatie worden gehaald voor optimalisaties die gelinkt zijn aan andere bedrijfsprocessen. De data staan op een open dataportal.

Meldingen worden, na intake, vrijwel automatisch, door de organisatie geleid en naar de goede partij gestuurd. Alle partijen die enigszins betrokken zijn bij de afhandeling van de meldingen zijn op het systeem aangesloten, ook externen. Aannemers krijgen bijvoorbeeld automatisch bericht als er een melding is ingediend waar ze mogelijk hulp kunnen bieden.

Wanneer wijkteams of aannemers starten met werkzaamheden geven ze dit digitaal aan in het systeem. Daarbij maken ze foto's van de situatie. Het systeem vraagt hen ook updates te geven van werkzaamheden met foto's. Deze informatie dient om de melder een update te geven van de werkzaamheden maar ook om te checken of er veilig wordt gewerkt. Wanneer een partij, zoals een aannemer, werkzaamheden afrondt, krijgt de melder een bericht met voor en na foto's. Ook de financiële afwikkeling gaat automatisch. Een aannemer hoeft geen factuur meer aan te maken, het systeem genereert deze zelf.

Behandelen en terugkoppelen

Na een melding in Eindhoven bepaalt en registreert de gemeente of de gemeente zelf of een externe partij de melding afhandelt. Ook houdt de gemeente de melder op de hoogte van de voortgang van de afhandeling. Daarnaast kan de melder na afsluiting van een melding aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.

DE MELDER WORDT GEÏNFORMEERD	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
over de registratie van de melding	Ja	98%	100%
over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	Nee	78%	78%
over de afhandeling van de melding	Ja	98%	100%
als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	Ja	96%	100%
over een andere status van de meldingen	Nee	27%	44%

Tabel 6. Berichtgeving aan de melder

Monitoren

Het aantal meldingen per 1000 inwoners voor de vergelijking:

	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	297	126	179
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	358	142	215

Tabel 7. Het aantal meldingen in 2018 en 2019

De afhandelingsduur ligt vast in het kwaliteitshandvest: *“Bij gevaarlijke situaties komen we direct in actie. Als binnen 24 uur geen definitieve oplossing mogelijk is, dan nemen we de gevaren weg via tijdelijke noodmaatregelen. Overige meldingen pakken we binnen vijf werkdagen aan, tenzij er goede redenen zijn om reparatie uit te stellen. De termijn van 5 dagen legden we in veel van onze raamcontracten vast, zodat ook onze aannemers hier aan worden gehouden.”*

In de onderzoeksperiode (najaar 2020) stijgt het aantal meldingen in vergelijking met eerdere jaren.

MELDINGEN IN 2020	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	Ja	67%	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	Ja	47%	44%
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	Ja	53%	56%

Tabel 8. Ontwikkelingen in 2020

“Er zijn meer meldingen en we zien een toename in het aantal meldingen over afval, zoals illegale stort en bijplaatsing naast ondergrondse containers. Het vermoeden is dat de stijging in het aantal meldingen komt doordat meer mensen thuis zijn door de Coronamaatregelen.”

Evalueren en verantwoorden

De gemeente evalueert de afhandeling van meldingen. Dit gaat steekproefsgewijs en op basis van feedback op meldingen.

“Dit gebeurt wekelijks op basis van feedback op meldingen. Hierbij analyseren we constant de reacties en de resultaten die we evalueren. Waar mogelijk treffen we maatregelen om onze dienstverlening te verbeteren. Het college van B&W en de gemeenteraad ontvangen op verzoek over specifieke meldingen een rapportage.”

DE AFHANDELING VAN MELDINGEN	EINDHOVEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN	100.000+ GEMEENTEN
wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	Ja	55%	89%
wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	Nee	37%	56%
wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	Nee	37%	56%

Tabel 9. Evaluatie en rapportage



4. AANPAK

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies is de opdrachtgever van het onderzoek. BPLQ voert het onderzoek uit. Naast de Eindhovense rekenkamer doen zo'n 50 andere gemeentelijke rekenkamers mee. Gemeentelijke ambtenaren vullen de gestructureerde vragenlijst in. In een gesprek (digitaal vanwege Corona) zijn de gegevens gecontroleerd.

Het onderzoek vindt plaats vanaf medio juli 2020 tot december 2020. In december ontvangen de rekenkamers de gegevens van de eigen gemeente en de geanonimiseerd benchmarkgegevens. In januari '21 is een vergelijking tussen 100.000+ gemeenten opgesteld.

Het feitenrelaas is gecontroleerd op onjuistheden.