

"GOED OP WEG"

ONDERZOEK MELDINGEN OPENBARE
RUIJITE



Februari 2021

INHOUDSOPGAVE

ONDERDEEL	Pagina
Inleiding	3
Opzet en rapportage	4
Onderzoeksvragen en conclusies	5
Samenvattend beeld	7
Aanbevelingen	8
Verbetersuggesties	9
Reactie college en nawoord rekenkamercommissie	11

INLEIDING

Doelstelling van het onderzoek?

Met het onderzoek wordt beoogd inzicht te geven in:

- de wijze, waarop de gemeente Best beleidsmatig en organisatorisch vorm geeft aan de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte;
- de resultaten van dit beleid;
- de wijze, waarop hierover wordt gerapporteerd;
- aanbevelingen voor verbeteringen.

Waarom dit onderwerp?

De rekenkamercommissie heeft dit onderzoeksonderwerp gekozen om de volgende redenen:

- Bij het verkennen van mogelijke onderzoeksonderwerpen is het onderwerp dienstverlening uitdrukkelijk benoemd;
- De werkwijze rondom meldingen openbare ruimte vormt een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening;
- Op dit terrein is sprake van een directe klantrelatie van inwoners met de gemeente;
- Door aan te sluiten bij een landelijk onderzoek, in opdracht van de NVRR, ontstaan mogelijkheden voor benchmarking.

Hoe en wanneer is dit onderzoek uitgevoerd?

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode juli 2020 – januari 2021 en kende de volgende fasering:

- Documentenanalyse en ervaringen van bewoners

Deze fase betreft:

- het verzamelen en analyseren van de documenten over beleid en werkwijze rondom de meldingen over de openbare ruimte;
- het in beeld brengen van opvattingen en ervaringen van inwoners, die een melding hebben gedaan;
- vergelijking met andere gemeenten. Daarvoor is deelgenomen aan een onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR).

- Interviews

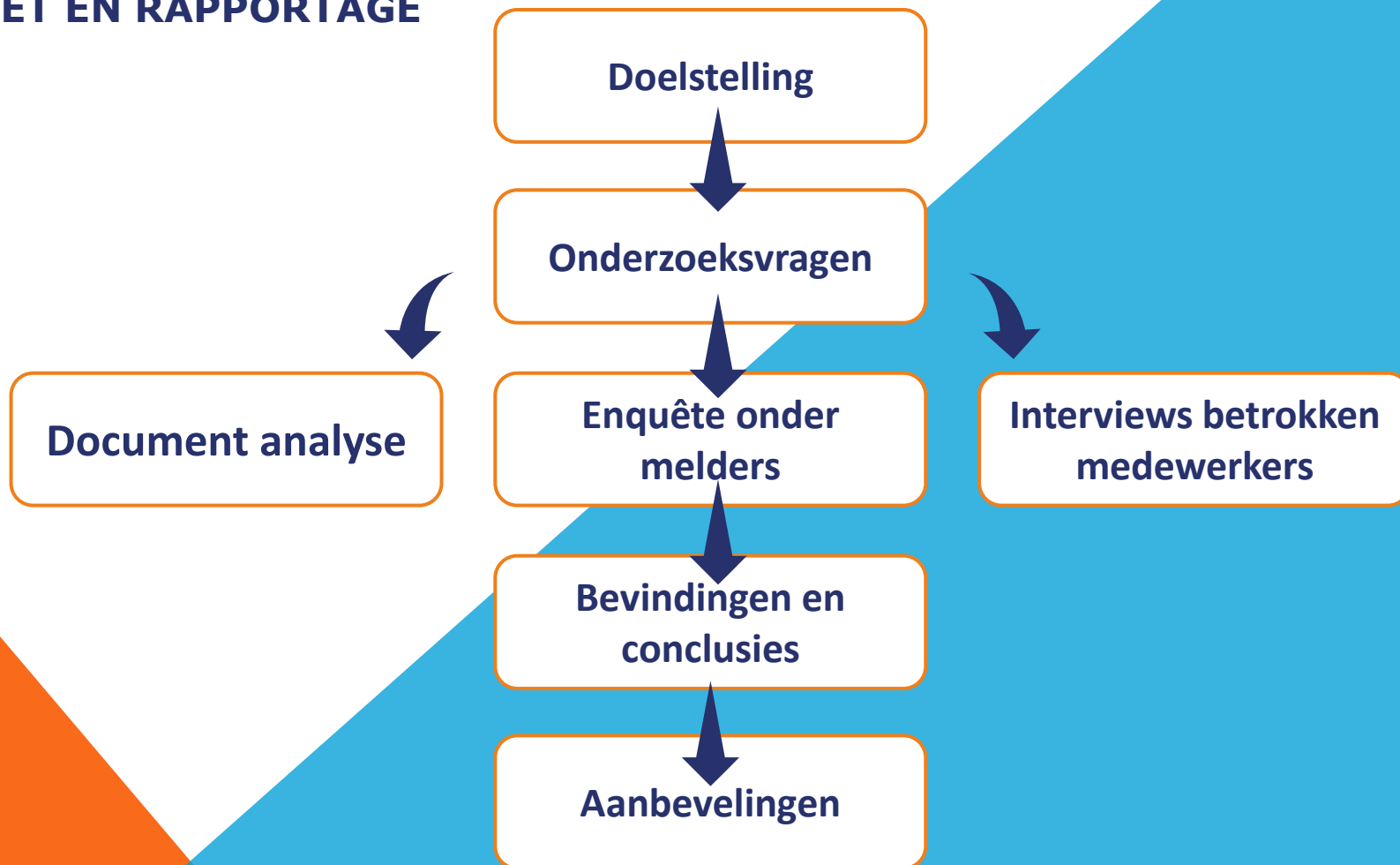
Deze zijn gehouden ter verdieping en aanvulling van de bevindingen van de inwonersenquête en de documentenanalyse. Deze hebben plaatsgevonden met de direct betrokken spelers in de gemeentelijke organisatie.

- Conceptrapportage

- Formele behandelingsprocedure

Doorlopen gebruikelijke procedure van hoor en wederhoor, waarna de definitieve rapportage is opgesteld en aangeboden aan de gemeenteraad.

OPZET EN RAPPORTAGE



LEESWIJZER

Op de hiervoor aangegeven wijze is het onderzoek uitgevoerd. Op de volgende pagina's zijn de conclusies en aanbevelingen samengevat. Het onderzoek zelf is echter meer omvattend. Een meer uitgebreide toelichting is opgenomen in de Rapportage Bevindingen, die bij dit onderzoeksrapport behoort.

ONDERZOEKSVRAGEN EN CONCLUSIES

ONDERZOEKSVRAGEN	CONCLUSIES	BIJLAGENRAPPORT
<p>1 OVER BELEID</p> <p>Welk beleid heeft de gemeente vastgesteld over de meldingen openbare ruimte?</p> <p>Welke ambities over klantvriendelijkheid zijn geformuleerd en worden deze gemeten?</p>	<ul style="list-style-type: none">• De gemeente Best heeft geen door de raad bekrachtigd beleid vastgesteld voor de meldingen openbare ruimte.• In de organisatie worden wel kwaliteitseisen en servicenormen gehanteerd, bijvoorbeeld over het onderhoudsniveau van de openbare ruimte, oplossingstermijnen voor meldingen, in handboeken opgenomen normen voor uitvoering van de werkzaamheden, e.d.• Het zicht op deze servicenormen is beperkt, mede door de spreiding over verschillende teams.• Over de interne samenwerking zijn wel afspraken gemaakt, maar die zijn niet vastgelegd.• Via 'Waarstaatjegemeente' wordt de klantvriendelijkheid gemeten. Het gaat hierbij om een globaal algemeen beeld en gaat niet specifiek in op meldingen openbare ruimte.• Binnen openbare meldingen heeft het meten van klanttevredenheid geen vaste plek. Het is de bedoeling om in het programma Fixi het onderdeel 'klanttevredenheid' ook te borgen.	<p>Zie bijlagen pagina 4 en 5</p>
<p>2 OVER REGISTRATIE</p> <p>Welke mogelijkheden zijn er om meldingen te doen?</p> <p>Op welke wijze worden deze geregistreerd en wordt daarbij een relatie gelegd met eerdere meldingen?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Inwoners van Best kunnen via vele kanalen problemen over de openbare ruimte melden: via de App Beter Buiten, website, telefoon, mail, balie, social media en brief. Vooral van de App wordt veel gebruik gemaakt (58% van de meldingen).• Met het programma FIXI is het mogelijk te zien welke meldingen al gedaan zijn. Hierdoor worden dubbele meldingen voorkomen. Voor zowel inwoners als organisatie is dat informatief en efficiënt.	<p>Zie bijlagen pagina 5 en 6</p>

ONDERZOEKSVRAGEN EN CONCLUSIES

ONDERZOEKSVRAGEN	CONCLUSIES	BIJLAGENRAPPORT
<p>3 OVER DE BEHANDELING</p> <p>Hoe is het proces van behandeling van meldingen ingericht?</p> <p>Hoe worden inwoners geïnformeerd over de status en de afhandeling van de meldingen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle meldingen worden, via welk kanaal ze ook binnenkomen, in het programma Fixi geplaatst. • Een melding wordt vanuit dit programma binnen 1 dag toegedeeld aan de werkverdelers of rechtstreeks aan de behandelaar van de melding. • Met het in 2019 ingevoerde Fixi programma is een goede stroomlijning ontstaan van de meldingen en is de efficiency verbeterd. Ook de samenwerking tussen de verschillende spelers is hiermee verbeterd. • Hoewel Best relatief zeker niet slecht scoort op dit punt, is hier volgens de inwoners en verschillende medewerkers nog wel winst te behalen. • De terugkoppeling naar de melders zou gemakkelijk kunnen worden verbeterd, wanneer het KCC mailadressen van melders aan de melding koppelt (in plaats van telefoonnummers). 	<p><i>Zie bijlagen pagina 6 t/m 9</i></p>
<p>4 OVER DE MONITORING EN EVALUATIE</p> <p>Is er sprake van een monitoring van het aantal en soort meldingen? Wordt daarbij ook de termijn van afhandeling betrokken en of de afhandeling plaatsvindt volgens eventuele normen?</p> <p>Worden de resultaten van de monitoring gebruikt voor evaluatie en worden betrokkenen hierover geïnformeerd?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het aantal meldingen wordt gemonitord. • Bij de afhandeling wordt ook uitdrukkelijk gelet op de termijn van afhandeling via de servicenormen, zoals in het Fixi programma ingebouwd. • De gemiddelde afhandelingstermijn ligt in Best op 13 dagen. Dat is sneller dan andere gemeenten (16 dagen). • Aangegeven wordt dat een meer systematische analyse van de data in het Fixi programma nog tot verbetering van de aanpak kan leiden. • Met de data uit het FIXI-programma worden management rapportages opgesteld om het proces te evalueren. • De resultaten van deze evaluaties worden niet gedeeld met het college en/of gemeenteraad. • Het onderdeel 'klantvriendelijkheid' wordt nog niet gemeten en dus ook niet geëvalueerd. • Het programma FIXI beschikt over een tool om dit onderdeel in te bouwen. 	<p><i>Zie bijlagen pagina 9 t/m 11</i></p>

SAMENVATTEND BEELD

De RKC is positief over de aanpak van meldingen in de openbare ruimte in Best. Dat kan ook worden geconcludeerd, wanneer Best wordt vergeleken met andere gemeenten.

Met de invoering van het FIXI-programma in 2019 zijn verbeteringen in de aanpak gerealiseerd. De samenwerking in de organisatie is daarbij gestimuleerd en opnieuw gezet. Het management geeft bovendien blijk oog te hebben voor verdere verbeteringen. Daarop wordt gestimuleerd en actief gestuurd.

Bewoners sporen de gemeente aan de communicatie tijdens het proces en de terugkoppeling te verbeteren. Hoewel ook hier geldt dat dit minder het geval is dan in een andere gemeente, waarmee dit kan worden vergeleken.

Dit relatief positieve beeld laat onverlet dat de RKC in de navolgende aanbevelingen enkele suggesties doet voor verbetering.

AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN	OVERWEGINGEN	ADRESSERING
<p>1.</p> <p>Hou vast aan de huidige positieve wijze van omgaan met meldingen openbare ruimte</p>	<ul style="list-style-type: none">• In het onderzoek hebben we diverse aspecten van het proces rondom meldingen openbare ruimte onder de loep genomen; beleid, registratie, behandeling, monitoring en evaluatie. Best kwam op de verschillende onderdelen bovengemiddeld uit de benchmark met andere gemeenten.	<p>MT en betrokken teams</p>
<p>2.</p> <p>Voer verbeteringen door die eenvoudig in de bestaande processen zijn te implementeren en die positieve invloed hebben op het proces van meldingen openbare ruimte.</p>	<ul style="list-style-type: none">• In het onderzoek zijn verschillende verbeteringsuggesties naar voren gekomen, die vrij eenvoudig in het bestaande proces geïmplementeerd kunnen worden.• De verschillende verbeteringsuggesties zijn hierna aangegeven.	<p>Hoofd afdeling Beheer & Realisatie en betrokken teams</p>

VERBETER SUGGESTIES

SUGGESTIES	OVERWEGINGEN	ADRESSERING
<p>1.</p> <p>Stel een samenhangend overzicht op van de ambities en de bijbehorende servicenormen voor de betrokken teams.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De ambities over het beoogde kwaliteitsniveau en de bijbehorende servicenormen voor meldingen OR zijn nogal verspreid over de organisatie, waardoor het zicht hierop en de kennis hiervan beperkt is. • Een actueel en samenhangend overzicht van de servicenormen helpt medewerk(st)ers conform die normen te werken. • De mogelijkheden voor sturing worden hiermee ook verbeterd. • In het Fixi programma kunnen deze normen worden ingebouwd. 	<p>MT en betrokken teams</p>
<p>2.</p> <p>Activeer het gebruikersoverleg om het streven naar kwaliteitsverbetering structureel op de agenda te houden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een gebruikersoverleg, waarin de werkverdelers van de meldingen openbare ruimte zijn vertegenwoordigd. Dit leidt nu een wat 'slapend bestaan'. • Het overleg heeft als meerwaarde dat er informatie uitwisseling plaatsvindt en dat de verschillende gebruikers gezamenlijk verbeteringspunten bespreken weke (vaak eenvoudig) doorgevoerd kunnen worden. • Door de ervaringen van de verschillende betrokkenen en de ontwikkelingen periodiek aan de orde te stellen, blijft het oog gericht op de kwaliteit van de dienstverlening. 	<p>Hoofd afdeling Beheer & Realisatie en betrokken teams</p>

VERBETER SUGGESTIES

SUGGESTIES	OVERWEGINGEN	BIJLAGENRAPPORT
<p>3.</p> <p>Loop het totale proces van meldingen openbare ruimte door, om de communicatie naar de inwoners te verbeteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In de enquête onder melders zijn tips naar voren gekomen om het proces van meldingen in de openbare ruimte te verbeteren. Vaak gaan deze over de communicatie tijdens het behandelingsproces en over de terugkoppeling. Deze meer gedetailleerde informatie wordt aan de ambtelijke organisatie aangeboden om te betrekken bij de uitwerking van deze aanbeveling. • Door opname van de mailadressen in het Fixi-programma kan de communicatie met melders veel makkelijker plaatsvinden. • Meer klantvriendelijke formuleringen in het Fixi-systeem doorvoeren. • Meer duidelijkheid over termen (zoals bijvoorbeeld het begrip 'afgehandeld') vergroot de tevredenheid van de melders. 	<p>Hoofd afdeling Beheer & Realisatie en betrokken teams</p>
<p>4.</p> <p>Gebruik de informatie uit het Fixi- programma meer om patronen in de meldingen op te sporen en van daaruit ook meer preventief te werken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In het Fixi programma zijn data beschikbaar, die op dit moment nog onvoldoende worden gebruikt om de werkwijze te verbeteren. • Met een periodieke analyse van de data uit het Fixi programma kunnen meldingen soms worden voorkomen. 	<p>Betrokken teams</p>

KERNPUNTEN UIT REACTIE COLLEGE

- Positief om te lezen dat de inspanning die de organisatie de afgelopen tijd heeft gedaan om het proces te vereenvoudigen en de afhandeling van meldingen voor de inwoners te verbeteren ook door de rekenkamercommissie wordt herkend;
- De rapportage geeft de feiten goed weer;
- De bevindingen en aanbevelingen liggen in lijn met de vervolgstappen die de gemeente wil zetten om het proces van meldingen openbare ruimte nog verder te optimaliseren en ook de communicatie met de inwoners verbeteren.
- We gaan dan ook graag met de aanbeveling aan de slag.
- Tot slot het verzoek om in het rapport afdeling OR te wijzigen in afdeling Beheer & Realisatie

NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE

Het is goed te constateren dat het College van burgemeester en wethouders in de aangereikte rapportage geen feitelijke onjuistheden heeft aangetroffen, de conclusies onderschrijft en de aanbevelingen overneemt. De slotopmerking van het college is in het rapport verwerkt. De rekenkamercommissie stelt aan de gemeenteraad dan ook voor om de aanbevelingen uit het RKC rapport 'Goed op weg' over te nemen en het college te verzoeken daaraan uitwerking te geven.

Verder wil de RKC de personen bedanken, die constructief hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Op de eerste plaats de inwoners van Best, die op ruime schaal hebben meegewerkt door het invullen van een enquête. Ook een aantal medewerkers van de gemeente hebben een constructieve bijdrage geleverd aan dit onderzoek door de aanlevering van de benodigde documenten en door medewerking aan de interviews.

Tenslotte ook een woord van dank aan de NVRR (Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies) en het onderzoeksbureau PBLQ, dat door de NVRR is ingehuurd. Door hun faciliterende rol kon een vergelijking met andere gemeenten worden gemaakt.

Met de uitvoering van de aanbevelingen kan het proces rondom de meldingen openbare ruimte wordt verbeterd. De inwoners van Best plukken daar de voordelen van. De RKC wenst de organisatie dan ook veel succes bij de uitvoering van deze aanbevelingen.