



Rekenkamercommissie  
Gemeente Waalre

# “VERZILVER DE MOGELIJKHEDEN”

Onderzoeksrapport meldingen openbare ruimte

# INHOUDSOPGAVE

<b>ONDERDEEL</b>	<b>Pagina</b>
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Onderzoekschema</b>	<b>4</b>
<b>Conclusies</b>	<b>5</b>
<b>Samenvattend Beeld</b>	<b>7</b>
<b>Aanbevelingen</b>	<b>8</b>
<b>Reactie college en nawoord rekenkamercommissie</b>	<b>11</b>

## Wat onderzoeken we.

Met het onderzoek wordt beoogd inzicht te geven in:

- de wijze, waarop de gemeente Waalre 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 van het beleid en de beleidsuitvoering met andere gemeenten.

### - Interviews

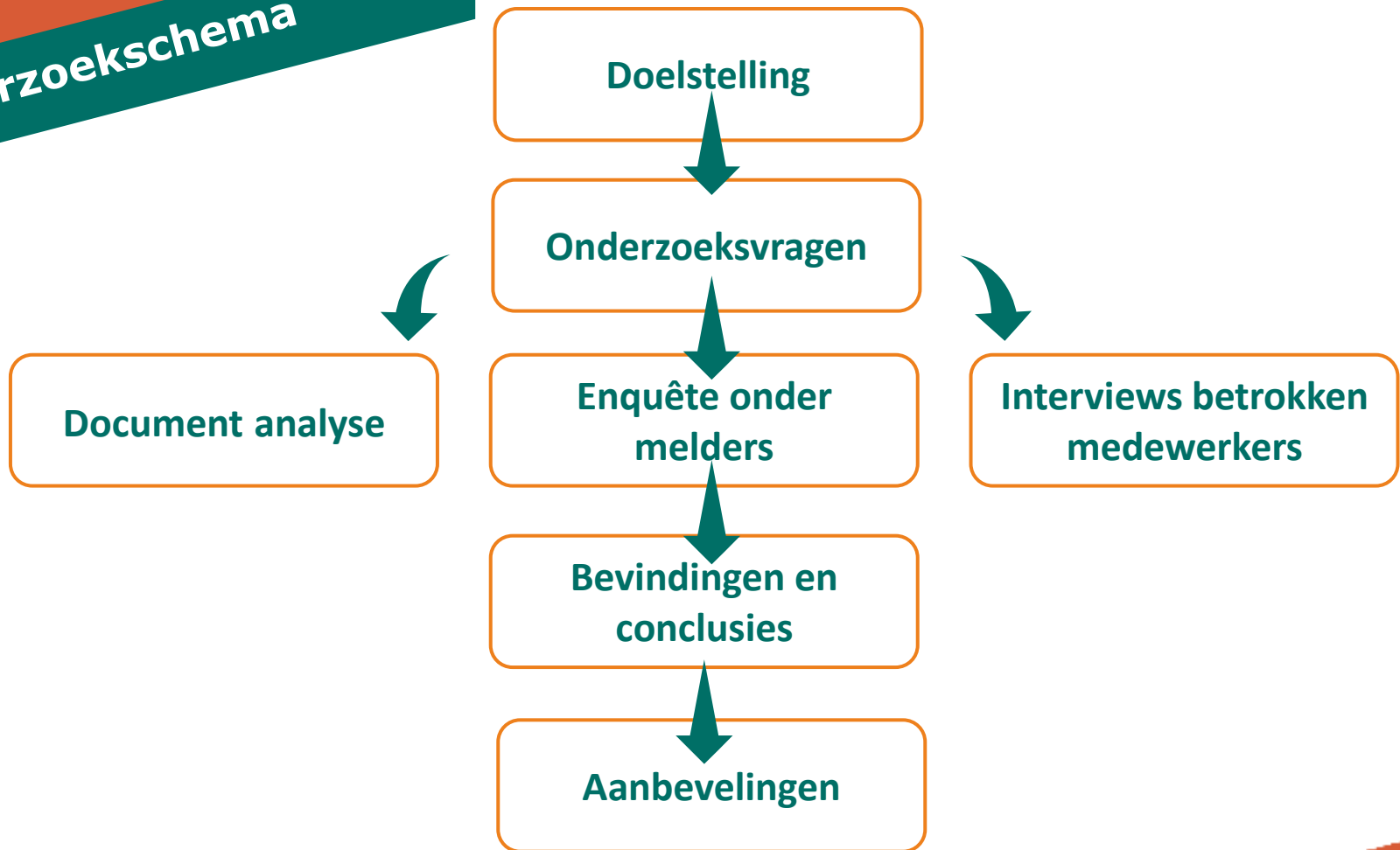
De interviews zijn gehouden ter verdieping en aanvulling op de documentenanalyse en de bevindingen uit de enquête onder melders. Deze hebben plaatsgevonden met de direct betrokken spelers in de gemeentelijke organisatie.

### - Conceptrapportage

### - Formele behandelingsprocedure

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

# Onderzoekschema



## 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.

ONDERZOEKS- VRAGEN	CONCLUSIES	BIJLAGEN- RAPPORT
<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"> <li>• In Waalre is geen specifiek beleid vastgelegd ten aanzien van de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Ook ontbreekt het – in tegenstelling tot veel andere gemeenten - aan een vastgestelde procesbeschrijving, werkinstructies en een normenkader rondom snelheid van afhandelen van de meldingen OR.</li> <li>• In het gehanteerde zaakstelsel zijn overigens wel normen over termijnen van reactie en afhandeling ingebouwd.</li> <li>• In algemene zin zijn ambities over klantvriendelijkheid in Waalre benoemd (bijvoorbeeld in de 'Kracht van Waalre'). Meer specifieke uitwerking hiervan en een doorvertaling naar normen heeft voor het onderwerp meldingen openbare ruimte niet plaatsgevonden. De klanttevredenheid wordt ook niet gemeten.</li> </ul>	<p>Pag 4</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"> <li>• Inwoners van Waalre kunnen via vele kanalen problemen over de openbare ruimte melden: via de App Beter Buiten, website, telefoon, mail, balie, social media en brief. Bijna de helft van de meldingen komen binnen via de website.</li> <li>• Alle meldingen worden geregistreerd in het Zaakstelsel en van daaruit doorgezet ter behandeling.</li> <li>• Er wordt niet automatisch een relatie gelegd met eerdere meldingen. Overigens bestaat daarop wel zicht, gelet op het beperkt aantal behandelaars van meldingen. Afhandeling vindt in die gevallen in één keer plaats.</li> </ul>	<p>Pag 5 en 6</p>

## ONDERZOEKS- VRAGEN

## CONCLUSIES

## BIJLAGEN- RAPPORT

### 3 OVER DE BEHANDELING

Hoe ziet het behandelingsproces eruit in termen van toewijzing, behandeling en terugkoppeling over de meldingen.

- Alle meldingen, via welk kanaal ze ook binnenkomen, worden in het Zaaksysteem geplaatst.
- Ongeveer de helft van de meldingen komt binnen via de website en wordt geautomatiseerd toegestuurd naar de behandelend ambtenaar. De overige meldingen worden door het GCC in het Zaaksysteem gezet en van daaruit verdeeld voor behandeling.
- In het proces worden nog uitdrukkelijk verbetermogelijkheden gezien door een meer directe overdracht van de melding naar de uitvoerende aannemer.
- Uit de enquête onder melders blijkt dat vooral de terugkoppeling naar melders aandacht behoeft. Het gaat hierbij om een meer klantvriendelijke communicatie (ondermeer vanuit het Zaaksysteem), het verduidelijken van de status 'afgehandeld' van een melding, de wijze, waarop de behandeling van een melding wordt opgepakt, e.d.
- Overigens stelt de beperkte capaciteit in het team openbare ruimte nogal eens grenzen aan de mogelijkheden voor maatwerk in de communicatie met melders.
- De organisatie is zich bewust van verbetermogelijkheden en wil hier ook energie insteken.

Pag 6 t/m 8

### 4 OVER DE MONITORING EN EVALUATIE

Is er sprake van een monitoring van het aantal en soort meldingen?

Worden de resultaten van de monitoring gebruikt voor evaluatie en worden betrokkenen hierover geïnformeerd?

- Met het ingevoerde Zaaksysteem kunnen de meldingen worden gemonitord.
- Ondermeer vanwege capaciteitsproblemen is de informatie uit het Zaaksysteem nog onvoldoende gebruikt voor het genereren van informatie voor evaluatie en sturing.
- De organisatie geeft zelf aan meer behoefte te hebben aan betere sturingsinformatie, die uit de monitoring en evaluatie voort kan komen. Daarbij wordt ook uitdrukkelijk gedacht aan het aspect 'klantvriendelijkheid'.

Pag 9 t/m 11

## Samenvattend Beeld

Het proces van meldingen openbare ruimte in Waalre laat een dubbel beeld zien.

Aan de ene kant blijkt uit een vergelijking met andere gemeenten en uit signalen van inwoners dat nog belangrijke verbeteringen mogelijk en wenselijk zijn. Bewoners sporen de gemeente aan de communicatie tijdens het proces en de terugkoppeling te verbeteren. Dat die verbeteringen nog niet zijn gerealiseerd heeft vooral te maken met een beperkte personele capaciteit in de afgelopen periode.

Aan de andere kant komt naar voren dat de organisatie zich bewust is van de mogelijkheden voor verbetering en daaraan ook graag uitwerking geeft.

Dat is een belangrijk vertrekpunt voor verbetering. Een zeer bruikbaar hulpmiddel daarbij vormt het ingevoerde Zaaksysteem. Met toevoegingen op enkele onderdelen en een uitgebreidere benutting hiervan kunnen belangrijke stappen worden gezet.

In dat opzicht is de opdracht voor komende jaren: *verzilver de mogelijkheden!*

De navolgende aanbevelingen zijn daar ook in belangrijke mate op gericht.

# AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN	OVERWEGINGEN	ADRESSERING
<p><b>Aanbeveling 1</b></p> <p><b>Werk de ambities over het dienstverleningsniveau nader uit in prestatienormen en informeer de gemeenteraad hierover.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is op dit moment geen beleid over het beoogde ambitieniveau vastgesteld , waar het gaat om het totale proces van meldingen openbare ruimte.</li> <li>• Er zijn geen prestatienormen geformuleerd. Daarmee is geen eenduidige basis voor sturing aanwezig.</li> <li>• Er zijn geen kwaliteitseisen vastgelegd aangaande de interne en externe communicatie over meldingen openbare ruimte.</li> <li>• Zorg dat het zaakstelsel helpt om een klantvriendelijke terugkoppeling naar de melder te borgen. Het zaakstelsel biedt hier aanknopingspunten voor.</li> <li>• De professionaliteit van het totale proces is hiermee gediend. Het gesprek over de kwaliteit van de dienstverlening, doorlooptijden, werkdruk, e.d. kan dan beter worden geobjectiveerd.</li> </ul>	<p>College/MT</p>
<p><b>Aanbeveling 2</b></p> <p><b>Leg bij de vaststelling van ambities en de prestatienormen een duidelijke relatie met de benodigde middelen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwoners klagen relatief vaak over bepaalde onderdelen in het proces van openbare meldingen. Zo wordt aandacht gevraagd voor een meer persoonlijke benadering, een betere communicatie tijdens het proces en vooral een betere terugkoppeling over de genomen maatregelen.</li> <li>• Via aanpassingen in het 'Zaakstelsel' kunnen sommige verbeteringen worden gerealiseerd.</li> <li>• Deze verbeteringen vragen vaak echter ook extra tijd, terwijl de huidige bezetting als krap wordt ervaren door de betrokken medewerk(st)ers.</li> <li>• Ambitieniveau en inzet (personele) middelen vragen dan ook om een expliciete afweging.</li> </ul>	<p>College/MT</p>



AANBEVELINGEN	OVERWEGINGEN	ADRESSERING
<p><b>Aanbeveling 3</b></p> <p><b>Blijf de korte lijnen in de organisatie gebruiken en koester de betrokkenheid, ook na de invoering van de verbeteringen uit de eerdere aanbevelingen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een sterk punt in de organisatie van Waalre is de individuele betrokkenheid en het elkaar snel opzoeken bij problemen in de openbare ruimte.</li> <li>• Een professionaliseringsslag, zoals bij de aanbevelingen 1 en 2 bedoeld, moet niet in de plaats komen van deze sterke punten, maar vormen een aanvulling ter verbetering.</li> <li>• De krappe bezetting is hierbij overigens een aandachtspunt.</li> </ul>	<p>Bij meldingen betrokken medewerk(st)ers</p>
<p><b>Aanbeveling 4</b></p> <p><b>Verbeter de communicatie met de melders OR. Zowel in het meldingsproces, als in terugkoppeling naar de melders</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meerdere inwoners geven aan iets anders te verwachten bij de term 'afgehandeld'. Vermijd deze naar inwoners.</li> <li>• Zorg dat melders na de ontvangstbevestiging nog iets vernemen over hun melding. 30% geeft aan niet tevreden te zijn dat ze na de ontvangstbevestiging niets meer hoorden.</li> <li>• Geef opvolging aan de voornemens om klanttevredenheid een prominentere plek te geven in het proces. Hiermee doelen we specifiek op het verkorten van de lijnen naar de aannemer en de rechtstreekse terugkoppeling naar de melder door de aannemer. Hiermee komt de last ook deels buiten de organisatie te liggen.</li> <li>• Als een melding om legitieme redenen niet in behandeling wordt genomen, zorg ook dan voor een terugkoppeling met een toelichting.</li> </ul>	<p>MT en bij meldingen betrokken medewerk(st)ers</p>
<p><b>Aanbeveling 5</b></p> <p><b>Maak optimaal gebruik van de mogelijkheden die het zaakstelsel biedt.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tot nu toe worden de mogelijkheden van het Zaakstelsel nog niet ten volle benut.</li> <li>• Zo kan het zaakstelsel helpen bij een meer klantvriendelijke communicatie naar melders, analyse van meldingen</li> <li>• Het zaakstelsel kan helpen om sturingsinformatie te genereren. De organisatie geeft zelf ook aan meer behoefte te hebben aan deze sturingsinformatie.</li> <li>• Laat het zaakstelsel een bijdrage leveren aan de monitoring van de meldingen.</li> <li>• De ambtelijke organisatie is ervan overtuigd dat hiermee winst is te behalen en is voornemens hiermee aan de slag te gaan.</li> </ul>	<p>MT en bij meldingen betrokken medewerk(st)ers</p>

AANBEVELINGEN	OVERWEGINGEN	ADRESSERING
<p><b>Aanbeveling 6</b></p> <p><b>Verbeter de monitoring van het totale proces op basis van verbeterde informatie uit het Zaaksysteem</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op dit moment is geen sprake van systematische monitoring.</li> <li>• De gegevens uit het Zaaksysteem kunnen belangrijke data leveren voor een goede monitoring.</li> <li>• In andere gemeenten wordt daar al op ruime schaal invulling aan gegeven en zijn goede voorbeelden beschikbaar</li> </ul>	<p>MT en betrokken teams</p>
<p><b>Aanbeveling 7</b></p> <p><b>Maak gebruik van het instrument 'evaluatie' om te leren en te verbeteren</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op dit moment wordt dit instrument in Waalre niet gebruikt, terwijl meer dan de helft van de onderzochte gemeenten dat wel doet.</li> <li>• Met een verbeterde monitoring wordt het ook mogelijk het proces van meldingen periodiek te evalueren.</li> <li>• Een dergelijke evaluatie maakt mogelijke verbeteringen zichtbaar.</li> <li>• Het gesprek over de kwaliteit van de dienstverlening kan aan de hand daarvan periodiek worden gevoerd en kan inspirerend en activerend werken voor de betrokken medewerk(st)ers.</li> <li>• Evaluatie biedt kansen voor een preventieve aanpak.</li> </ul>	<p>MT en betrokken teams</p>

# REACTIE COLLEGE EN NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE

## **Kernpunten uit de reactie van het college.**

- Resultaten en aanbevelingen uit het rapport worden volledig onderschreven;
- Mededeling over verbetervoorstellen proces meldingen voor de korte en middellange termijn.

### **Korte termijn:**

- Efficiënter inrichten proces meldingen;
- Meer klantvriendelijker en duidelijker communiceren met de melder;
- Direct doorzetten vanuit zaakstelsel naar de aannemer;

### **Middellange termijn:**

- Doorvertaling van optimale dienstverlening naar concrete prestatie- en servicenormen voor het meldingenproces;
- Implementatie van een vorm van permanente klanttevredenheidsmeting.

### **Evaluatie en leren:**

- Na circa 2 jaar deze verbeterslag evalueren;
- Bij positieve ervaringen met concrete prestatie- en servicenormen deze ook elders inzetten in de organisatie;
- Bij tegenvallende resultaten of een hoger ambitieniveau mogelijk vergroting van beschikbare middelen nodig.

**De integrale tekst van de reactie van het college is opgenomen in het bijlagenboek.**

## **Nawoord rekenkamercommissie**

De rekenkamercommissie dankt het College van burgemeester en wethouders voor de reactie op het concept rapport 'Verzilver de mogelijkheden'. In de aanbiedingsbrief van het conceptrapport heeft de rekenkamere commissie gevraagd om een check op eventuele feitelijke onjuistheden en om een bestuurlijke reactie. Uit de brief leidt de rekenkamercommissie af dat er geen feitelijke onjuistheden zijn geconstateerd.

Daarnaast is het goed te constateren dat de conclusies worden gedeeld en de aanbevelingen worden overgenomen. Maar nog belangrijker zijn de voornemens om tot daadwerkelijke uitvoering van de aanbevelingen over te gaan. Dat biedt goede kansen op een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en in bijzonder van het proces van meldingen openbare ruimte. Laat de inwoners van Waalre daar de vruchten van plukken !

Verder wil de RKC de personen bedanken, die constructief hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Op de eerste plaats de inwoners van Waalre, 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. In het bijzonder geldt dat voor J. Thomassen, die als contactpersoon voor dit onderzoek heeft gefunctioneerd.

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.

Gelet op de hiervoor aangegeven overwegingen stelt de RKC aan de raad voor de aanbevelingen uit het RKC rapport over te nemen en het college te verzoeken daaraan uitwerking te geven.