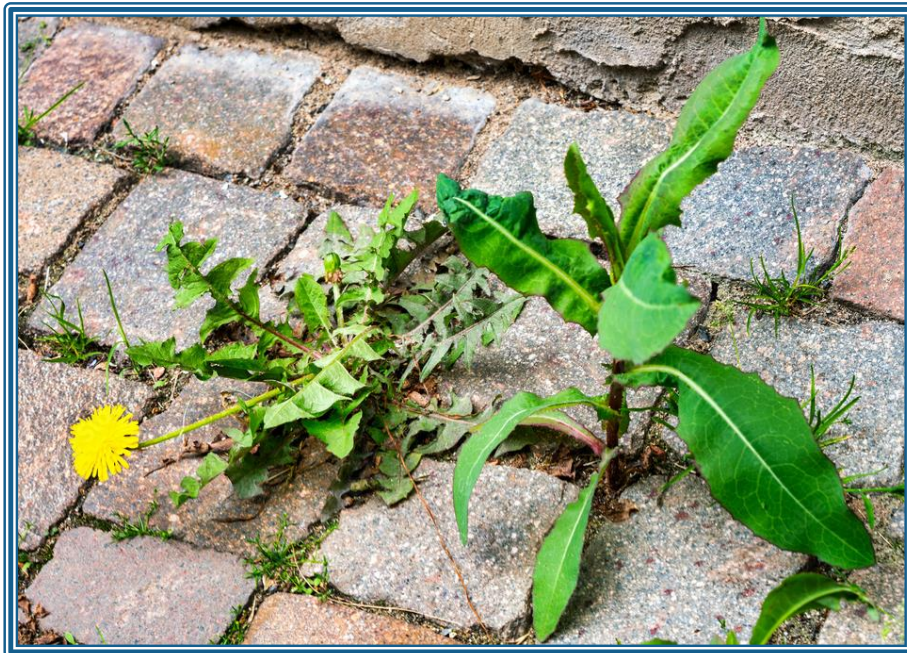


Rekenkameronderzoek
Meldingen Openbare Ruimte
Rekenkamer Molenlanden
juli 2021



Rekenkamer
Molenlanden



Voorwoord

Voor u ligt het tweede rapport van de Rekenkamer Molenlanden.

In het rapport gaan we in op het beleid en de praktijk van uitvoering van meldingen openbare ruimte door burgers. Het onderzoek heeft de Rekenkamer Molenlanden in eigen beheer uitgevoerd, als aanvulling op een onderzoek van bureau PBLQ in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies bij 51 gemeenten. Dit rapport treft u in de bijlage aan.

Ook dit onderzoek is tijdens de coronacrisis uitgevoerd. We danken alle ambtenaren die medewerking hebben verleend aan ons onderzoek voor de tijd die zij hiervoor vrij hebben gemaakt en de getoonde flexibiliteit.

We doen in het rapport een aantal aanbevelingen voor het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Molenlanden. De reactie van het college hierop vindt u ook in dit rapport.

Met enkele opmerkingen in het nawoord op de reactie van het college, vertrouwt de rekenkamer er op, dat er een goede basis ligt voor een vruchtbaar gesprek tussen raad en college over ons rapport en meer specifiek over onze conclusies en aanbevelingen.

Karin Meijer
Voorzitter Rekenkamer Molenlanden

Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud	3
A. BESTUURLIJKE NOTA	4
Conclusies	4
<i>Algemeen</i>	4
<i>Dienstbaarheid aan burger</i>	4
<i>Dienstbaarheid aan bestuur en beleid</i>	5
Aanbevelingen voor het College van Burgemeester & Wethouders	6
Reactie college	8
Nawoord Rekenkamer Molenlanden	10
B NOTA VAN BEVINDINGEN	11
1 Scope en doelstelling onderzoek	11
2 Kaderstelling	13
2.1 Beleidsuitgangspunten	13
2.2 Kern Prestatie Indicatoren (KPI's)	14
2.3 Positie raad	15
3 Uitvoering: organisatie en werkwijze	16
3.1 Melding	16
3.2 Behandeling	18
3.3 De verbinders van de gemeente Molenlanden	20
4 Monitoren en verantwoorden	22
4.1 Monitoring	22
4.2 Verantwoording	23
5 Bijlagen	24



A. BESTUURLIJKE NOTA

Conclusies

Algemeen

1. Dienstverlenende gedrevenheid bij afhandeling

De medewerkers van de gemeentelijke diensten stralen een grote dosis van dienstverlenende gedrevenheid uit. Zij geven aan er op gericht te zijn om elke dag te bouwen aan een betere gemeente Molenlanden.

2. De basis op orde

De rekenkamer concludeert dat in de basis het systeem voor meldingen in de openbare ruimte op orde is. Er is een digitaal meldpunt. Deze is in gebruik eenvoudig en bereikbaar. Melders ontvangen een bevestiging van ontvangst. De bij het meldpunt binnengekomen meldingen worden geregistreerd. Vervolgens worden de meldingen die bij het meldpunt binnenkomen over het algemeen snel opgepakt.

Dit laat onverlet dat er op het functionele vlak van het systeem op meerdere punten kansen liggen voor verdere professionalisering. Hieronder gaat de rekenkamer daar verder op in.

Dienstbaarheid aan burger

3. Beperkte toegankelijkheid

Het valt de rekenkamer op dat de mogelijkheden (of toegang) om meldingen te doen beperkt zijn. Zo zijn meldingen aan de balie niet mogelijk. Door de organisatie is aangegeven dat dit samenhangt met de keuze die gemaakt is voor de flexibele manier van werken in de nieuwe gemeente. In plaats daarvan is het wel het mogelijk om rechtstreeks contact op te nemen met de verbinders van de gemeente.

Evenmin is het mogelijk om meldingen te doen via een app. De 'mobile first strategie', die in de nota 'Visie op ontmoeting' is neergelegd, wekt wat de rekenkamer betreft meer verwachtingen dan op dit punt worden waargemaakt.

4. Onvoldoende zicht op afhandeling door externe partijen

De rekenkamer concludeert dat exact zicht op het aantal meldingen openbare ruimte en de afhandeling daarvan ontbreekt. Dat hangt samen met alternatieve 'ingangen' bij de gemeente zelf en met het bestaan van andere aanspreekpunten voor burgers. Het gaat dan bijvoorbeeld om het bureau openbare verlichting, de milieudienst, het waterschap en de vuilophaaldienst waar burgers ook meldingen kunnen doen. Er is vanuit de gemeente geen (toe)zicht op een adequate afhandeling door deze externe partijen. De gemeente ontvangt van de afhandeling door hen geen terugkoppeling en heeft er geen weet van als meldingen niet binnen een redelijk termijn worden opgepakt. Door het ontbreken van dat zicht, kan daar niet op gestuurd worden.



5. Ontbreken van zicht op de tevredenheid en van een vangnet

Om elke dag een nóg betere dienstverlening neer te kunnen zetten, is het van belang inzicht te hebben in hoe de burger de afhandeling van meldingen ervaart. Met name op welke punten de burger potentie voor verbetering ziet. Die reflectiemogelijkheid is niet in de handelwijze van het meldpunt geborgd. Zo is er geen zicht op de algemene mate van tevredenheid. Door dat ontbrekende zicht is er een risico dat niet tijdig en op het juiste niveau maatregelen genomen kunnen worden om de verbinding met ontevreden inwoners te behouden.

Dienstbaarheid aan bestuur en beleid

6. Concrete doelstellingen en evaluaties ontbreken

In de nota 'Visie op ontmoeting' zijn belangrijke uitgangspunten voor de dienstverlening in de gemeente Molenlanden neergelegd. Deze zijn op politiek-bestuurlijk niveau niet vertaald en vastgelegd in heldere afrekenbare doelstellingen waarop gestuurd kan worden. Evaluaties op doelstellingen voor dienstverlening aan inwoners ontbreken dan ook. De rekenkamer heeft in gesprek met raadsleden vastgesteld dat er tegelijkertijd wel allerlei concrete beelden aanwezig zijn hoe de dienstverlening invulling zou behoren te krijgen in de gemeente Molenlanden.

7. Door gebrek aan integraliteit mist het overzicht

De gemeente heeft verschillende, in de basis goed functionerende, dienstverlenende lijnen open staan naar de samenleving, zoals via het meldpunt, via externe partijen en via de gemeentelijke verbinders. Elk van deze lijnen heeft daarbij zijn eigen werkwijze. Mede doordat de gemeente

Molenlanden een platte organisatiestructuur kent, is de samenhang tussen deze verschillende lijnen niet altijd in de structuur geborgd. Dat brengt risico's met zich mee voor het overzicht over het aantal, de aard en ontwikkeling, de afhandeling en de inhoudelijke aanpak van meldingen.

8. Monitoring en benutting in beleid wordt door de raad als onvoldoende beschouwd

De raad heeft met de motie 2020-25 unaniem en helder uitgesproken dat meldingen nuttig zijn om te benutten als input voor beleid. Op die wijze wordt het meldingensysteem op het moment van de uitvoering van het rekenkameronderzoek echter niet aangestuurd. Zo vindt bijvoorbeeld monitoring en rapportage van meldingen aan de beleidsafdelingen, het college en de raad niet plaats. Zowel de raad als het college hebben op dit punt geen kaders of sturing gegeven, bijvoorbeeld op de punten als melderstevredenheid en de aard van meldingen. De raad heeft dit inmiddels op in ieder geval één beleidsterrein, namelijk verkeersveiligheid, als een zo belangrijk gemis ervaart, dat voor dit specifieke beleidsdossier een aanvullende meldingsmogelijkheid is gevraagd. De consequentie wordt daarbij in de motie van de raad niet getrokken om het ervaren probleem beleidsbreed aan te pakken.

Aanbevelingen voor het College van Burgemeester & Wethouders

De uitdaging voor de gemeente Molenlanden is om met de aanwezige basiskwaliteiten en de service-gedrevenheid van het personeel:

- a. het serviceniveau naar de burgers van de gemeente Molenlanden toe nog een stapje verder te brengen (op punten van toegankelijkheid van het 'systeem' en terugkoppeling);
- b. de professionele structuur met reflectie en verantwoording te versterken zodat de kwetsbaarheid van het systeem verkleind wordt en de integraliteit wordt verbeterd.

Om deze uitdaging aan te gaan doet de rekenkamer de volgende aanbevelingen:

1. Concretiseer doelstellingen

College, zet een volgende stap – na de beleidsnota 'Visie op ontmoeting' uit 2017 – door de uitgangspunten voor dienstverlening in concrete doelstellingen te vertalen en vast te leggen ten behoeve van bestuur én inwoners.

- a. Doe dat integraal en meetbaar, zodat het een herkenbare basis vormt voor de inwoners én alle (externe) partijen die in de gemeente diensten verlenen;
- b. Geef concreet aan welke route bewandeld kan worden in het geval inwoners onverhoopt vast lopen in het contact met de gemeente en haar externe partijen.

Wanneer dit wordt uitgevoerd, krijgt de gemeente Molenlanden hiermee een concreet ingevuld 'kwaliteitshandvest publieke dienstverlening'.

2. Verkenning wenselijkheid en mogelijkheden van grotere toegankelijkheid

College, breng de opties in beeld voor het vergroten van de toegankelijkheid van het systeem om meldingen over de leefomgeving te doen, zoals via een app en via contact met een gemeentelijk medewerker aan een balie.

Aandachtspunten hierbij zijn:

- a. Behoeftestelling bij de gebruikers.
- b. Technologische toepassingen die zich in de praktijk reeds hebben bewezen.

Een benchmark bij collega-gemeenten kan daarbij nuttige informatie opleveren. Het door de NVRR uitgevoerde vergelijkende onderzoek kan een eerste opstap vormen.

- c. Inzicht in de baten en kosten – zowel maatschappelijk als financieel – van elk van de alternatieven.

3. Versterk monitoring

College, versterk de monitoring van meldingen integraal en met name op drie specifieke punten:

- a. Het integraal inrichten van het meldingssysteem op zo'n manier dat meldingen benut kunnen worden als input voor het formuleren van beleid. De rekenkamer heeft vastgesteld dat hieraan raadsbreed behoefte bestaat.
- b. Het in beeld brengen van de tevredenheid bij de afhandeling van meldingen. Inzichten op basis hiervan

kunnen benut worden om de dienstverlening naar een nog hoger plan te tillen en tijdig te signaleren wanneer zaken mis lopen.

- c. Het monitoren en aanspreken van externe partijen bij niet naleving van de kwaliteitseisen voor dienstverlening zoals in het kwaliteitshandvest neergelegd. Met niet alleen inzicht in 'gemiddelden', maar ook signalering van 'incidenten' die de toets van redelijkheid niet kunnen doorstaan (zoals extreme doorlooptijden bij afhandeling van meldingen).

4. Versterk de integraliteit

College, versterk de integraliteit van de publieke dienstverlening door de verschillende kanalen onder 'één dak' van één herkenbaar loket voor de inwoners te brengen dan wel explicieter met elkaar te verbinden. Het is daarbij nuttig om de rol van de in het coalitieakkoord beoogde dorpsregisseur helder te definiëren. Voorkom dat er wildgroei ontstaat door zonder meer nieuwe kanalen toe te voegen aan de bestaande lijnen. Verken de mogelijkheid om de rol van de beoogde dorpsregisseur zodanig in te vullen dat deze kan fungeren als 'linking pin' tussen de verschillende bestaande kanalen (waaronder in ieder geval het meldpunt en de verbinders) én als ambtelijk regievoerder bij de implementatie van bovenstaande aanbevelingen.

5. Lerend evalueren

College, kom in overleg met de raad tot een invulling van een aanpak waarbij er ruimte is om de dienstverlening in het vervolg te evalueren en indien nodig te verbeteren. Dit in lijn met de wens uit de raadsbreed aanvaarde motie 2020-25. Dat zou kunnen door de voortgang en de impact van de

implementatie van bovengenoemde aanbevelingen een jaar na bespreking ervan in de raad te evalueren en indien nodig maatregelen te treffen voor verdere verbetering. Op deze wijze wordt actief invulling gegeven aan een blijvend lerende organisatie bij de dienstverlening aan de burger en bij het benutten van signalen uit de samenleving in de beleidsvorming.



Reactie college

Rekenkamer Molenlanden

Datum: 24 juni 2021
Zaaknummer: 1107814
Bijlagen:
Voor informatie: Imke Arts-Vrijling
Onderwerp: Bestuurlijke reactie onderzoek rekenkamer Meldingen openbare ruimte

Geachte leden van de Rekenkamer Molenlanden,

Allereerst dank voor het gedegen onderzoek en het rapport. Het biedt ons interessante aanknopingspunten voor verbetering van onze dienstverlening en ons beleid voor de openbare ruimte. We zijn content met uw opmerkingen over onze dienstbaarheid. Dat is de kern van Molenlanden, dichtbij zijn en benaderbaar zijn. De medewerkers die zich bezig houden met de buitenruimte hebben dat in hun DNA en het is mooi dat dat wordt erkend in het rapport.

In onderstaande drie punten gaan we in op uw conclusies en aanbevelingen.

1. Stand van onze dienstverlening en die van onze (keten)partners

We zijn het eens met de opmerking dat inzicht in wat inwoners van onze dienstverlening vinden kan helpen om de dienstverlening te verbeteren. Dit is zo voor de meldingen openbare ruimte maar ook breder voor alle dienstverlening van de gemeente. Dit jaar nog starten er vijf pilots om ervaringen van inwoners over onze dienstverlening op te halen. De pilots houden in dat de teams bij hun externe/interne 'klanten' ervaringen over de dienstverlening gaan ophalen om die ervaringen daarna te gebruiken voor verbetering van dienstverlening. Een van de pilots waarmee we dit najaar starten is een onderzoek naar inwonertevredenheid bij het Meldpunt openbare ruimte.

In 2022 willen we meer onderzoeken gaan doen naar de inwonertevredenheid bij verschillende producten en diensten. Het is ook de bedoeling om in deze onderzoeken te toetsen of we op de goede weg zitten voor wat betreft onze drie pijlers voor dienstverlening: gemak bieden, samen doen en persoonlijke benadering.

Een ander aandachtspunt in het rapport is de dienstverlening van externe partners, zoals het Waterschap, de provincie, Waardlanden en Bureau OVL voor de openbare verlichting. Inwoners kunnen rechtstreeks bij deze partijen meldingen doen. Als er meldingen voor deze instanties bij de gemeente binnenkomen sturen we ze door aan de betreffende instantie en in de meeste gevallen meteen aan de contactpersoon daar. De lijnen zijn kort en daardoor worden de meeste meldingen meteen in behandeling genomen. De inwoner krijgt ook een afschrift dat de melding is doorgestuurd.

Specifiek ten aanzien van meldingen over openbare verlichting is er een verschil tussen inwoners die rechtstreeks bij bureau OVL een melding doen en inwoners die bij de gemeente de melding doen. Het voordeel van een rechtstreekse melding bij Bureau OVL is dat de melding gericht is, er moet bv een nummer van een lichtmast worden ingevuld en adresgegevens van melder. Ook is er dan een optie om op de hoogte gehouden te worden over de afhandeling. Als inwoner bij ons een melding doet zijn die gegevens vaak niet compleet waardoor de melding niet goed in behandeling kan worden

genomen door OVL. Hier is ruimte voor verbetering. Het college van Molenlanden heeft gevraagd aan Bureau OVL om de dienstverleningsovereenkomst te actualiseren. Daarin zullen we onze verbeterpunten en de conclusies van de rekenkamer meenemen.

2. Integraliteit en toegankelijkheid

De Rekenkamer schetst in haar conclusies en aanbevelingen twee belangrijk aandachtspunten. Namelijk de integraliteit en toegankelijkheid. De vraag wordt gesteld of we als gemeente nog het overzicht van hoe en waar alle meldingen binnenkomen hebben en of het meldpunt wel toegankelijk genoeg is (zijn er voldoende kanalen om meldingen te doen en is de website duidelijk genoeg)? Integraliteit en toegankelijkheid nemen we samen in onze reactie omdat we van mening zijn dat deze punten met elkaar verbonden zijn. We hebben een belangrijk uitgangspunt als gemeente; inwoners kiezen zoveel mogelijk een voor hen passend kanaal om contact met ons te zoeken. Daarbij past dat we het mogelijk maken dat inwoners op verschillende manieren meldingen bij ons kunnen doen. Inwoners kunnen ons bellen, mailen, aanspreken op straat of een melding doen via sociale media. Meldingen doen via de servicepunten is niet mogelijk. Hoewel het een enkele keer wel eens is gebeurd. We werken daar op afspraak voor specifiek Burgerzakenproducten. Het aantal kanalen, ofwel mogelijkheden, waarmee inwoners meldingen kunnen doen is divers. Dit is ook een bewuste keuze vanuit dienstverlening en toegankelijkheid. Het is de vraag of nog meer kanalen beschikbaar moeten zijn voor meldingen. Het aanbod is ruim en het openstellen van nog meer kanalen (zoals een app of de mogelijkheid voor het doen van een fysieke melding) vraagt ook budget en capaciteit.

In onze dienstverlening staat gemak bieden voorop. Een melding via de website gaat op dit moment via een eenvoudig formulier. Inwoners vullen een beperkt aantal gegevens in, waar is het, wat is er aan de hand en er is de mogelijkheid om eventueel een foto toe te voegen om de melding te verduidelijken. De opzet van het meldingsformulier is "zo eenvoudig mogelijk voor de melder". Onze formulieren zijn ook responsief wat wil zeggen dat het formulier ook makkelijk te gebruiken is op een mobiele telefoon. We willen de toegankelijkheid nog verder verbeteren in een nieuw webformulier dat dit najaar op de website komt. We zullen de aanbevelingen van de rekenkamer daarin zoveel mogelijk meenemen.

Integraliteit is nog wel een verbeterpunt zoals de rekenkamer terecht zegt. Twee aspecten zijn van belang bij integraliteit. Goede registratie en een totaaloverzicht.

Bij registratie van meldingen gaat het om twee aandachtspunten: inhoud van de melding en het systeem waarin registratie plaatsvindt. We werken met een eenvoudig formulier waarbij de inwoner niet meer dan nodig hoeft in te vullen. Dit levert een dilemma op met de informatie die we nodig hebben voor monitoring en overzicht. In het nieuwe webformulier gaan we zoeken naar een optimale mix. Naast de inhoud van de melding is registratie in het zaakstelsel ook van belang voor integraliteit en het volgende punt monitoring. Bij een melding via de website wordt deze automatisch geregistreerd in ons zaakstelsel. Bij de overige kanalen gebeurt dat niet altijd. Meldingen worden dan rechtstreeks aan het serviceteam doorgestuurd zonder dat ze worden geregistreerd. Het komt ook vaak voor dat de meldingen zijn afgehandeld voordat deze in het zaakstelsel terecht komen. Een totaaloverzicht van alle meldingen die via alle kanalen zijn binnengekomen is er daarom (nog) niet. Dit is wel een belangrijk uitgangspunt ook voor het volgende thema in de reactie. We zien hier dan ook ruimte voor verbetering, meer registreren en beter registreren.

3. Monitoring en gebruik gegevens voor beleid

Zoals hierboven beschreven bestaat er niet een totaaloverzicht van alle meldingen binnengekomen via de diverse kanalen. De meldingen die via de website en telefoon worden gedaan komen wel in het zaakstelsel terecht. Meldingen die via de andere kanalen binnen komen bijvoorbeeld via de algemene mailbox worden vaak rechtstreeks doorgestuurd naar het serviceteam Buitenruimte. Positieve kant van het verhaal is dat de dienstverlening en een snelle oplossing voorop staan. Registratie in het zaakstelsel staat niet op nummer een. Dit is echter wel een belangrijk uitgangspunt voor verder gebruik van de gegevens voor analyse en beleid. Hoe completer de registratie hoe meer we weten over soorten meldingen en locaties en hoe meer we verbanden kunnen leggen die interessant zijn voor (toekomstig) beleid over en beheer van de buitenruimte. In 2022 willen we een begin maken met een dataplatform. Meldingen openbare ruimte en beheer openbare ruimte zijn onderwerpen waarmee we dan als eerste willen starten. Het Rekenkameronderzoek versterkt daarmee onze ambitie.



Tot slot

Zoals in we in de inleiding ook al hebben gezegd, het rapport biedt interessante aanknopingspunten voor ons om de dienstverlening bij het meldpunt openbare ruimte en ons beleid ten aanzien van de openbare ruimte verder te verbeteren.

- We gaan aan de slag met het ophalen van ervaringen bij inwoners als het gaat om onze dienstverlening. Het meldpunt openbare ruimte is een van de pilots waarbij we gaan starten met een onderzoek naar de tevredenheid van inwoners.
- We gaan met een nieuw webformulier de toegankelijkheid verbeteren en we gaan kijken hoe we in het formulier de optimale mix tussen gemak voor inwoner en data voor ons beleid kunnen verwerken
- Meldingen die binnenkomen via verschillende kanalen gaan we in het in te richting digitaal platform registreren en we gaan aan de slag met het gebruik van die gegevens voor ons beleid.

Met vriendelijke groet

Burgemeester en wethouders van de gemeente Molenlanden,
de secretaris, de burgemeester,

Leon Anink

Theo Segers



Nawoord Rekenkamer Molenlanden

De rekenkamer dankt het college voor de inhoudelijke reactie op ons tweede rapport en de positieve ontvangst van dit rapport zoals die uit de reactie blijkt. De rekenkamer is het college erkentelijk voor de toezegging van enkele concrete acties op grond van het uitgevoerde onderzoek. In dit nawoord vraagt de rekenkamer ook aandacht voor de overige elementen uit de conclusies en aanbevelingen waar het college niet op heeft gereageerd.

Het is goed om te lezen dat het college het onderzoek als een versterking van zijn ambities ziet. In lijn met de aanbevelingen geeft de rekenkamer daarbij nogmaals raad en college in overweging om die ambities in gesprek met elkaar te concretiseren in doelstellingen (zie aanbeveling 1).

Daarbij heeft de rekenkamer in aanbeveling 2 in overweging gegeven om te verkennen of de maatschappelijke baten van een meldingsapp opwegen tegen de kosten. En aan te geven hoe die afweging past in de eerder gepresenteerde 'Visie op ontmoeting'. Er zijn op wat de meldingsapp betreft talrijke praktijkervaringen van andere gemeenten. Deze maken het het mogelijk om, zonder buitengewone inspanningen, tot een weloverwogen keuze te komen. De rekenkamer beveelt zo'n weloverwogen keuze aan.

De rekenkamer waardeert het dat het college uitvoerig ingaat op de aanbevolen versterking van integraliteit (aanbeveling 4). Het valt de rekenkamer daarbij op dat het college niet ingaat op de suggestie om op dit punt ook de rol van de beoogde dorpsregisseur te betrekken. Wellicht heeft het college daar goede redenen toe. Dan is het nuttig deze te

delen met de raad ten behoeve van het te voeren gesprek over dit onderzoek.

Eveneens waardeert de rekenkamer het dat het college met zijn reactie de waarde van het gebruik van ontvangen meldingen bij het formuleren van beleid nog eens onderschrijft. Dit in lijn met de raadsbreed aanvaarde motie 2020-25. In aanbeveling 5 van de rekenkamer wordt in overweging gegeven het gesprek hierover met de raad voort te zetten en dit te borgen. Dat kan concreet door bijvoorbeeld over de uitvoering van de aanbevelingen door het college een voortgangsverslag aan de raad af te spreken en daaraan een termijn te verbinden (bijv. na een jaar).



B NOTA VAN BEVINDINGEN

1 Scope en doelstelling onderzoek

Het bereikbaar zijn voor de burgers is een speerpunt van de gemeente Molenlanden. Zo blijkt uit het coalitie-akkoord 2019-2022 (“Met pit de toekomst in!”):

“Om onze manier van werken mogelijk te maken, ontmoeten we onze inwoners graag thuis of ergens anders in het dorp of (...) op een van de servicepunten. De inwoner kiest, de gemeente is flexibel. De coalitie vindt dat inwoners snel bij de gemeente terecht moeten kunnen. Korte lijnen! Daarom introduceren wij de dorpsregisseur. Met één telefoontje meteen iemand aan de lijn die de inwoner wegwijs maakt. Of je nu wilt weten waar je terechtkunt voor je paspoort, of als je een mooi idee hebt voor je buurt. Medewerkers van de gemeente die belangrijk zijn voor de ontwikkeling in het dorp staan gewoon met hun 06-nummer op de site. Niet doorverbinden, direct in gesprek. Wethouders verbinden zich aan de dorpen en de stad door kernwethouders te benoemen.”

De Rekenkamer Molenlanden wil graag met dit onderzoek een bijdrage leveren aan het continue proces om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. De gelegenheid daarvoor doet zich voor doordat er vanuit de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers (NVR) met deelnemende rekenkamer(commis)sie)s een quick scan-onderzoek is uitgevoerd naar het functioneren van meldingen in de openbare ruimte in gemeenten. Burgers verwachten actie van hun overheid als het gaat om bijvoorbeeld rondzwervend afval, kapot straatmeubilair, het onderhouden van straatverlichting et cetera. Een goede afhandeling van meldingen met betrekking tot de openbare ruimte kan gezien

worden als een graadmeter voor de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente aan haar inwoners.

NVR-onderzoek

In het NVR-DoeMee onderzoek 2020 is door het bureau PBLQ, in opdracht van de NVR, bij 51 gemeenten informatie verzameld over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. De deelnemende gemeenten ontvingen een vragenlijst over de procedures rondom de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In het onderzoek is, in het kader van de op te leveren benchmark, gefocust op elementen die vergelijking van de antwoorden met de andere gemeenten mogelijk maken. Uit de benchmark komt naar voren dat vrijwel alle gemeenten in meer of mindere mate bezig zijn met innovaties rondom meldingen in het kader van een betere dienstverlening. Het gebruikte informatiesysteem speelt hierin een sleutelrol. Een groot aantal van de gemeenten die aan de inventarisatie heeft deelgenomen, nam recentelijk een nieuw systeem in gebruik of heeft dit in voorbereiding. Het doel van dergelijke optimalisaties is met zoveel mogelijk gebruikersgemak zoveel mogelijk relevante gegevens te verzamelen. De dan beschikbare data maken, door efficiënte verwerking en uitgebreide analysemogelijkheden, slimme, soms preventieve, oplossingen mogelijk.

Tegen deze achtergrond heeft de Rekenkamer Molenlanden de keuze gemaakt om te participeren in de onderzoekaankpak van de NVR naar het functioneren van meldingen in de openbare ruimte. Samen met rekenkamer(commis)sie)s van 50 andere gemeenten. De uitkomsten van dat onderzoek vormen een belangrijke bouwsteen van de voorliggende rapportage. Het biedt de mogelijkheid tot het doen van uitspraken over de dienstverlening in Molenlanden ten opzichte van andere gemeenten. De rapportage is opgenomen in de bijlage van dit



rapport.

De Rekenkamer Molenlanden heeft ervoor gekozen om het vergelijkende onderzoek van de NVRR aan te vullen met een eigen verdiepend onderzoek waarin de Molenlandse situatie scherper in beeld is gebracht en zo mogelijk aanbevelingen op maat gedaan kunnen worden. Dat is gedaan door:

- Kennis te nemen van relevante documentatie van de gemeente (zoals de website, beleidsdocumenten en raadsstukken, service-afspraken en een steekproef van de geregistreerde meldingen);
- Gesprekken met diverse melders in de gemeente (na een oproep in de lokale krant om ervaringen te delen met de rekenkamer);
- Groepsinterview van twee gesprekken met medewerkers van het meldpunt van de gemeente;
- Groepsinterview afvaardiging van de gemeenteraad;
- Groepsinterview met enkele 'verbinders';
- Interview met de wethouder.

De aanleiding voor het groepsinterview met enkele 'verbinders' van de gemeente was dat er in gesprek met de raadsleden nadrukkelijk naar deze rol binnen de gemeente werd verwezen als een (alternatief en veel voorkomend) alternatief kanaal waarlangs meldingen bij de gemeente binnenkomen.

Bij het uitvoeren van het onderzoek en het opstellen van voorliggende rapportage heeft de rekenkamer geen klassiek evaluatief onderzoek voor ogen gehad. Er wordt bijvoorbeeld in dit rapport niet nagegaan of de vastgestelde beleidsdoelstellingen zijn behaald. Ook heeft de rekenkamer het beleid niet getoetst en beoordeeld. Wat voorligt, is een verkennend onderzoek naar de potenties om de bestuurskracht van de gemeente Molenlanden te versterken in relatie tot de ambities zoals vastgelegd in het coalitieakkoord, beleidsdocumenten en raadsuitspraken.

Leeswijzer

In de hier volgende beschrijving wordt eerst ingegaan op deze kaders (hoofdstuk 2). Vervolgens wordt de organisatie en werkwijze bij de binnenkomst en afhandeling van meldingen beschreven (hoofdstuk 3). En tot slot volgt dan een beschrijving van de wijze waarop door de gemeente wordt omgegaan met de in het kader van de meldingen verzamelde informatie (hoofdstuk 4).



2 Kaderstelling

2.1 Beleidsuitgangspunten

In de gemeente Molenlanden is het beleid voor meldingen in de openbare ruimte vastgelegd in een beleidsnota en een procesbeschrijving met werkinstructies (service-afspraken). Het beleidsstuk waarin de kaders voor het beleid zijn gegeven, is de nota 'Visie op ontmoeting. Inwoner centraal!' uit 2017.

De inhoudelijke hoofdlijn van deze beleidsnota is als volgt samen te vatten. De nota hanteert vier uitgangspunten voor de visie op de relatie met de inwoners:

1. Wij waarderen verschillen tussen onze inwoners
2. Wij denken vanuit persoonlijke kracht en de behoefte van de inwoner
3. Wij stellen de kwaliteit van de ontmoeting centraal
4. Wij gaan uit van wat we al hebben en willen blijvend verrassen

Vervolgens worden deze uitgangspunten vertaald in drie nieuwe principes die de basis moeten leggen voor de manier waarop de gemeente de ontmoeting met de inwoners invulling wil geven:

1. Persoonlijke benadering
2. Gemak bieden
3. Samen doen

Bij de toelichting op het principe 'gemak bieden' gaat de nota kort in op het doen van meldingen:

"Aanvragen, zoals het doen van een melding openbare ruimte of het aanvragen van een geboortebewijs, zijn zoveel mogelijk goed en eenvoudig georganiseerd. Primaire focus is hier digitaal: van aanvraag tot afhandeling. Er is wel altijd een ontsnappingsmogelijkheid voor als er ergens in het proces

toch iets misgaat of iets niet duidelijk is. Niet alle inwoners zijn even digitaal vaardig zijn."

Dit leidt dan tot een aantal concrete keuzes die in de nota zijn vastgelegd. Ter illustratie zie de onderstaande tekst uit de nota.

Nota 'Visie op ontmoeting'

Het principe 'gemak bieden' tot onder meer de volgende concrete keuzes:

- Mobile first strategie: informatie en contact leggen zijn in dit apparaat verenigd

- Digitaal contact persoonlijk maken:

o Een website, of alternatief, waarbij inwoners op intuïtieve en snelle manier zaken kunnen doen en afspraken kunnen maken met het gemak van Bol.com

o Inwoners en ondernemers worden bij digitaal contact als persoon benaderd. Dit kan bijvoorbeeld door op de website de welkomspagina personaliseren (denk aan de persoonlijke betaalapp van de bank). Dan weet de gemeente met wie ze te maken heeft: "Goedemorgen heer Den Haan, welkom terug....heeft u al gezien dat uw paspoort bijna verloopt?"

o Voor iedere inwoner een eigen digitaal domein, maar de inwoner heeft regie op zijn gegevens.



2.2 Kern Prestatie Indicatoren (KPI's)

Kern prestatie indicatoren (kpi's) zijn variabelen om de prestaties van organisaties in beeld te brengen en te kunnen monitoren. De rekenkamer heeft onderzocht welke kpi's de gemeente gebruikt om de organisatie van de afhandeling van meldingen te beoordelen.

Afhandelingsduur

Op de werkvloer worden de werkzaamheden ingekaderd door service-afspraken. Deze richten zich voor wat betreft de relatie met de inwoner uitsluitend op de afhandeltermijnen die gehanteerd worden. Deze zijn als volgt geformuleerd: reacties op telefonische of digitale meldingen binnen 2 werkdagen en reacties op brieven binnen 2 weken. De medewerkers van de gemeente rapporteren zelf – in de benchmark van NVRR – dat zij meldingen binnen gemiddeld 3 werkdagen na ontvangst afgehandeld hebben.

In het vergelijkende onderzoek is de duur van de gemiddelde afhandeling bij de gemeente Molenlanden in vergelijking met de andere gemeenten in beeld gebracht. De onderzoekers durven daaraan niet te stellige conclusies te verbinden omdat het onduidelijk is of het om kalenderdagen of om werkdagen zou gaan. Daarover waren bij het invullen door gemeenten interpretatieverschillen. Als alle gemeenten alle dagen – ook het weekend dus – zouden hebben meegerekend bij hun opgave en die er afgetrokken moeten worden, dan resulteert de gemiddelde afhandelingsduur in andere gemeenten in 9-12 werkdagen.

Tevredenheid

De afhandelingsduur is de enige prestatie-indicator die de gemeente Molenlanden hanteert in het meldingenbeleid. Ruim 70 procent van de in het vergelijkende onderzoek

deelnemende gemeenten hanteert een prestatie-indicator op dit punt. Er zijn gemeenten die daarnaast nog andere prestatie-indicatoren hanteren, zoals het reduceren van meldingen (gemeten in het aantal binnengekomen meldingen op bepaalde issues) en klanttevredenheid. In Molenlanden wordt dit niet als prestatie-indicator gehanteerd en ook niet (periodiek) onderzocht. Hiervoor is in het beleid geen verdere onderbouwing gegeven. Door het ontbreken van gegevens over hoe tevreden de inwoners zijn over het gevoerde meldingenbeleid kan derhalve noch de gemeente noch de rekenkamer een algemene uitspraak gedaan worden. Eén op de vier deelnemende gemeenten houdt de klanttevredenheid bij de afhandeling van meldingen openbare ruimte wel bij als een prestatie-indicator. De concrete praktijk wat deze inventarisatie betreft is veelzijdig. Voor sommige gemeenten geldt dat in een jaarlijkse of tweejaarlijkse algemene burgerpeiling wordt gevraagd naar de tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte. In andere gemeenten beperkt het inventariseren van de klanttevredenheid zich tot het stellen van relevante vragen aan melders die hun gegevens hebben verstrekt.



2.3 Positie raad

De rekenkamer heeft ook de kaderstellende en controlerende rol van de raad onderzocht. In het gesprek met raadsleden werden de volgende criteria genoemd waaraan gehecht wordt als het gaat om de inrichting van het afhandelingsproces rond meldingen:

- Toegankelijkheid van het systeem (makkelijk vindbaar, laagdrempelig, eenvoudig functionerend)
- Bevestiging door gemeente van ontvangst van een melding
- Helderheid over de afhandelingsduur richting melder
- Registratie en monitoring van aantallen en trends
- Tevredenheid bij de gebruikers over de behandeling
- Benutting van de input in de beleidsvorming
- Periodieke evaluatie

De laatste twee punten komen naar voren in de unaniem door de raad aanvaarde motie over een nieuw meldpunt voor onveilige verkeerssituaties. Daarin vraagt de raad aan het College om “de input te gebruiken” voor het op te stellen beleidsplan. En tevens om het gebruik van dit nieuwe meldpunt “een jaar na het instellen van het meldpunt (...) te evalueren en indien nodig het gebruik van het meldpunt te verbeteren”.

Motie 2020-25 – Instellen digitaal meldpunt verkeersonveilige situaties

Belangwekkend voor dit onderzoek is dat de Raad in de vergadering van 14 juli 2020 unaniem een motie steunt voor het instellen van een meldpunt onveilige verkeerssituaties waarin een aantal relevante overwegingen en constatering wordt gegeven:

- meldingen vanuit de huidige situatie kunnen helpen om goed beleid te maken;
- het van belang is dat er een digitaal meldpunt is waar een complete en bruikbare melding door inwoners gedaan kan worden;
- Inwoners bij een melding dan tevens gevraagd kan worden op welke wijze zij bereid zijn om te helpen bij het komen tot een oplossing als de gemeente het knelpunt gaat aanpakken.

Daarbij wordt tevens geconstateerd dat:

- Het meldpunt Openbare ruimte niet de juiste vervolgvragen bevat om alle noodzakelijke informatie over een onveilige verkeerssituatie te verkrijgen.



3 Uitvoering: organisatie en werkwijze

3.1 Melding

Voor het doen van officiële meldingen over zaken in de openbare ruimte kunnen inwoners terecht bij de gemeente via de website, de mail en de telefoon. De website is het centrale loket bij het doen van meldingen. De 'meldingspagina' op de website geeft overzichtelijk weer waarvoor en hoe een melding kan worden gedaan. Via de website is het gemakkelijk een telefoonnummer te vinden zodat tijdens openingstijden rechtstreeks contact met het meldpunt kan worden gelegd. Tevens is voorzien in de mogelijkheid om buiten de kantooruren meldingen te doen over calamiteiten in de openbare ruimte.

Op de 'meldingspagina' van de website wordt ook helder verwezen naar de mogelijkheid om over enkele zaken, waarvoor de verantwoordelijkheid berust bij derden, een melding te doen. Dat geldt met name voor de openbare verlichting. Daarvoor is een meldingslink naar het bureau Openbare Verlichting opgenomen. Op die manier kan rechtstreeks bij dat bureau een melding worden gemaakt. Ook is een link te vinden naar de omgevingsdienst Zuid-Holland-Zuid voor meldingen over milieu-aangelegenheden. Niet alle zaken zijn daarmee via de meldingspagina op de website van de gemeente rechtstreeks toegankelijk gemaakt voor de inwoners. Zo heeft afvalinzameling en eventuele meldingen daarover een eigen ingang via de website van de gemeente. Dit staat niet als mogelijkheid bij meldingen openbare ruimte. Voor meldingen over zaken in de openbare ruimte binnen de gemeentegrenzen, die in eigendom en/of beheer zijn van medeoverheden (zoals van het Waterschap), is geen (verwijzings)link voor meldingen te vinden. Ook is

niet vooraf inzichtelijk voor de burger welke overheid of uitvoeringsorganisatie verantwoordelijk is voor welk deel van de openbare ruimte, bijvoorbeeld waar het waterschap bevoegd is en waar de gemeente.

Het formulier waarmee via de website een melding kan worden gemaakt is vrij basaal: schriftelijk kan de melding worden aangegeven. Er bestaat de mogelijkheid om een bijlage, bijvoorbeeld een foto, document of tekening, bij te voegen. Dat is het. Ter vergelijking: de via dezelfde website geboden meldingsmogelijkheid bij het bureau Openbare Verlichting gaat een stap verder. Deze geeft een digitale geografische overzichtskaart van de gemeente waarop aangegeven kan worden op welke plek in de openbare ruimte het object zich bevindt waar de melding betrekking op heeft. Tevens wordt op die kaart aangegeven als er reeds gewerkt wordt aan een bepaald object. Voor meldingen openbare ruimte zijn die mogelijkheden er niet. Vanuit de organisatie is aangegeven dat er gewerkt wordt aan een nieuw webformulier dat de inwoners die een melding willen doen meer behulpzaam en informatiever is.

Wat betreft het kunnen doen van meldingen is verder opvallend dat in de gemeente Molenlanden meldingen niet fysiek aan de balie en ook niet via een app kunnen worden ingediend. In de gemeente Molenlanden wordt gewerkt met servicepunten. Deze zijn gericht op burgerzaken en daar kunnen geen meldingen worden gedaan. Vóór de gemeentelijke herindeling kwam de mogelijkheid van het indienen van meldingen per app wel voor, maar in de nieuwe gemeente wordt die mogelijkheid niet geboden. Wanneer naar andere gemeenten gekeken wordt, kan daar in 92% aan de balie en in 73% via een app door inwoners een melding worden ingediend. Op dit punt wijkt de gemeente Molenlanden duidelijk af. De rekenkamer heeft geen beleidsmatige onderbouwing gevonden waarom de gemeente



Molenlanden geen app faciliteert en waarom fysieke meldingen niet mogelijk zijn. Het is de rekenkamer ook niet duidelijk geworden of het niet aanbieden van deze faciliteiten een bewuste keuze is en zo ja, welke afwegingen hierin zijn gemaakt.

Het beeld zou niet compleet zijn voor de situatie in Molenlanden als de beschrijving hier zou stoppen. Medewerkers bij het beheer van de openbare ruimte blijken in de praktijk zeer benaderbaar voor inwoners zo maakte de rekenkamer op uit diverse gesprekken. Zij zijn graag zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk. Daarbij zien zij het zelf als een uitdaging om deze bij een dorpskarakter aansluitende houding in stand te houden bij de schaalvergroting. De opgave wordt ervaren als 'groter worden en klein blijven'. Zowel uit gesprekken met melders als met medewerkers komt het beeld naar voren van korte lijnen tussen melders en medewerkers zodra een melder eenmaal het contact heeft weten te leggen. Rechtstreeks via de app met betrokken medewerkers worden dan bijvoorbeeld concrete maatwerk-afspraken gemaakt.

Tot slot constateert de Rekenkamer dat op de website of anderszins geen informatie wordt verstrekt welke stappen door de burger kunnen worden gezet bij onvrede over de afwikkeling. In het geval dat een melding voor de inwoners onverhoopt niet naar tevredenheid wordt afgewikkeld, wordt niet verwezen naar de mogelijkheid van een 'beroepsinstantie' binnen de gemeente. Ofwel de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de wijze van afhandeling van de melding bij een onafhankelijke commissie. En in het uiterste geval is er de ombudsman. Die mogelijkheid is er overigens wel voor de gemeente. Zo is de gemeente Molenlanden aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Deze instantie is daarmee beschikbaar bij kwesties waarin inwoners zich onheus bejegend voelen in de afwikkeling van hun melding.

Melder X – Service-gericht maatwerk

Een inwoner van Giessenlanden had een jarenlange afspraak met gemeentewerken over het zelf snoeien van twee knotwilgen in de openbare ruimte. En als meneer dat dan gedaan had, gaf hij een seintje aan gemeentewerken die dan met de versnipperraar langskwamen.

Na de vorming van de nieuwe gemeente stuitte meneer op een probleem: 'gemeentewerken Giessenlanden' was er niet meer. Dat leidde tot een kleine zoektocht. Tot meneer er achter kwam dat hij een melding kon maken. En zodra hij die route gevonden had, verliep alles naar volle tevredenheid. Het aandachtspunt dat meneer dan ook uitsluitend heeft is de 'vindbaarheid' van het contact met de gemeente. Voor het overige is hij vol lof. Nadat de melding was gemaakt, werd er binnen twee dagen contact met meneer opgenomen door gemeentewerken van Molenlanden. Inmiddels heeft hij rechtstreeks contact met deze gemeentelijk medewerker per telefoon zodat zaken per ommekeer afgehandeld kunnen worden. Hij heeft daarbij de afspraak die hij voorheen had met de gemeentewerken van Giessenlanden voort kunnen zetten.



Melder Y – Verbinding verloren

De Rekenkamer is in haar onderzoek op zo'n concreet voorbeeld gestuit waarbij een inwoner zich bij herhaling en in diverse gevallen niet door de (gemeentelijke) overheid voelt gehoord, en erger. De Rekenkamer heeft niet de rol om hier inhoudelijke uitspraken over te doen. Wel om er op te wijzen dat nooit bij voorbaat uitgesloten kan worden dat een inwoner de verbinding verliest, niet meer 'in gesprek is' met de overheid, zich uitend in bijvoorbeeld rechterlijke procedures of antipathie jegens overheden. Uit het onderzoek van de Rekenkamer blijkt dat dit ook kan voorkomen in de gemeente Molenlanden. Door het ontbreken van monitoring en evaluatie op dit punt (zie hieronder) kunnen geen uitspraken gedaan worden hoe incidenteel een dergelijk geval is.

3.2 Behandeling

Bij binnenkomst via de website wordt een melding centraal geregistreerd door het meldpunt. De gemeentelijke organisatie geeft aan dat het daarbij gaat om circa 95 procent van de geregistreerde meldingen die binnenkomen. Enkele meldingen komen per mail of telefoon binnen. Ook zijn er meldingen die rechtstreeks bij de betrokken medewerkers belanden doordat er contact met hen wordt opgenomen. Deze meldingen worden verder niet geregistreerd, omdat dit om niet zoveel meldingen gaat. Bij binnenkomst van een melding krijgt de inwoner via een mail een ontvangstbevestiging van de melding.

Vervolgens wordt de melding toegewezen aan een behandelaar. Als er echt calamiteiten zijn dan worden die direct aan de betrokken medewerkers gemeld en opgepakt.

Dit geldt ook voor meldingen die gedaan worden via twitter en facebook. Het meldpunt informeert de melder met de ontvangstbevestiging dat de melding wordt opgepakt. Na behandeling wordt geregistreerd dat de zaak is 'afgesloten'. De mededeling dat een zaak wel of niet in behandeling kan worden genomen, eventueel in combinatie met de (snelle) afhandeling zelf, wordt beschouwd als de terugkoppeling naar de melder. Actieve terugkoppeling van een tussenstand (een andere status van de melding) vindt niet plaats indien de behandeling wat meer tijd vraagt. Er zijn zaken in de openbare ruimte waarvoor de afhandeling van meldingen aan een derde partij is toegewezen door de gemeente. Over die afhandeling door de derde partij vindt geen terugkoppeling plaats aan de gemeente. De gemeente heeft ook geen overzicht van de afhandeling van meldingen door deze derden, zoals afhandelingsduur. Op dit punt heeft de rekenkamer lopende het onderzoek meerdere signalen ontvangen dat de afhandeling van meldingen in een aantal gevallen problematisch verloopt. Wat hierbij mogelijk een rol speelt is de afhankelijkheid van de 'derde partij' van een 'vierde partij'. Meerdere keren is het voorbeeld genoemd de openbare verlichting. Toezicht hierop ontbreekt. Waar dat toe kan leiden, laat onderstaande casus zien.



Melder Z – Werk in uitvoering

Dat de afhandeling van meldingen over openbare verlichting problematisch kan verlopen, blijkt uit de informatie die de Rekenkamer heeft ontvangen over een voor de verkeersveiligheid en sociale veiligheid van belang zijnde lantaarnpaal. Op de kaart van het bureau Openbare Verlichting staat deze paal tijdens het onderzoek van de Rekenkamer (april 2021) op ‘werk in uitvoering’. De Rekenkamer beschikt over informatie waaruit de historie van deze melding blijkt. De paal wordt als gevolg van een aanrijding vernield in maart 2020. Nog diezelfde dag wordt de paal door een medewerker van de gemeente verwijderd en worden de elektriciteitskabels veiliggesteld. Hij geeft aan het defect door te zullen geven zodat de verlichting kan worden hersteld. Een half jaar wordt er een sticker op het restant van de lantaarnpaal geplakt met het bericht dat aan herstel wordt gewerkt. Eind 2020 doet de inwoner dan toch een formele melding via het meldpunt. Het antwoord daarop is dat de melding thuishoort bij het bureau openbare verlichting en dat deze daarom is doorgezet naar dat bureau *‘met het verzoek om op korte termijn op uw melding te reageren en u daarvan in kennis te stellen’*. Sindsdien wordt niets meer vernomen en is de status van de melding ‘in uitvoering’.

De doorlooptijd van de afhandeling is in algemene zin, zoals aangegeven, in de gemeente Molenlanden kort in vergelijking met andere gemeenten. Bij de afronding van de behandeling wordt vervolgens niet standaard de vraag gesteld naar de tevredenheid over de afhandeling. In circa 40% van de andere gemeenten gebeurt dit wel. In de periode voor de gemeentelijke herindeling was er bij voorgangers van de gemeente Molenlanden wel sprake van registratie van

tevredenheid. Over de tevredenheid met de afhandeling door derden beschikt de gemeente evenmin over een overzicht. Gevolg is dat daarmee niet alleen informatie ontbreekt over de (ontwikkeling van de) klanttevredenheid, maar dat ook medewerkers geen gestructureerd inzicht hebben in de tevredenheid over de resultaten van hun inspanningen. Er is daarbij geen sprake van consistente dataverzameling door de tijd heen waardoor monitoring en evaluatie op basis van data onmogelijk wordt.

Zoals vanuit de organisatie zelf omschreven wordt, vindt de afhandeling van meldingen vooral service-gedreven plaats: gericht op het oplossen van het door individuele melders gemelde probleem. De organisatie werkt (nog) niet data-gedreven: gericht op het tijdig signaleren van ontwikkelingen en misstanden bij de inhoud of afhandeling van meldingen. Wel wordt er binnen de organisatie gekeken of het bijvoorbeeld mogelijk is om een ‘dashboard’ te kunnen maken, waarin de prestaties van de afhandeling met enkele kengetallen systematisch in beeld wordt gebracht voor de organisatie. Een concreet plan van aanpak om hiertoe te komen, heeft de Rekenkamer gedurende het onderzoek nog niet aangetroffen.

Vrijwel alle gemeenten gebruiken een geautomatiseerd systeem om de meldingen te registreren, in de organisatie uit te zetten en af te handelen. Er bestaan grote verschillen tussen gemeenten in de toepassing, reikwijdte en omvang van dit systeem. Zo’n systeem beïnvloedt zo goed als alle onderdelen van het proces rond een melding: de intake, de registratie, de afhandeling, de communicatie naar de burger en de rapportage binnen de organisatie. Het systeem heeft ook invloed op de mate van inzicht in het aantal meldingen, de aard van de meldingen en bijvoorbeeld relaties tussen meldingen. Daarnaast kan het meten van klanttevredenheid in systemen worden ingebouwd. Bij een aantal gemeenten reikt



het systeem zo ver dat ook de melder en externe partijen er op zijn aangesloten.

Gemeente A – Digitalisering van de dienstverlening

Een gemeente heeft een uitgebreid informatiesysteem ontworpen voor de afhandeling van meldingen. Dat is in grote mate geautomatiseerd en reikt van de intake tot diep in de uitvoering. Er is een nauwkeurig en real time overzicht van lopende meldingen in dashboards. Meldingen zijn onder meer mogelijk per app met de coördinaten van de plek en foto van de situatie waarop de melding betrekking heeft. De meldingen worden, na intake, vrijwel automatisch door de organisatie heen geleid en naar de goede partij gestuurd. Alle partijen die maar enigszins betrokken zijn bij de afhandeling van meldingen zijn op het systeem aangesloten, ook externen. Wanneer wijkteams starten met werkzaamheden geven ze dit digitaal aan in het systeem. Daarbij maken ze foto's van de situatie. Ook worden ze door het systeem gevraagd updates te geven van werkzaamheden met foto's. Deze informatie dient om de melder een update te geven van de werkzaamheden. Bij afronding van de werkzaamheden krijgt de melder een bericht waarin voor en na foto's zijn toegevoegd. Op deze manier vindt direct dossiervorming plaats.

3.3 De verbinders van de gemeente Molenlanden

In de gesprekken die rond het thema meldingen openbare ruimte door de rekenkamer zijn gevoerd, is duidelijk gemaakt dat er naast het systeem van meldingen meer actieve kanalen zijn waardoor signalen vanuit de Molenlandse samenleving bij de gemeente terecht komen. Daarbij is met name gewezen op de rol van verbinders, al dan niet in combinatie met de rol van de dorpsraden en bijvoorbeeld de periodieke schouw in

de dorpen. Daarnaast is er nog de niet ingevulde rol van de dorpsregisseur zoals die in het coalitieakkoord genoemd staat. De wethouder heeft in het gesprek met de rekenkamer aangegeven dat die nog altijd op de agenda staat om invulling te krijgen.

De rekenkamer heeft met de verbinders van de gemeente een groeps gesprek mogen voeren. Opnieuw trof de rekenkamer hierbij de gedrevenheid van de gemeentelijke medewerkers om te bouwen aan een beter Molenlanden. Zoals dat eerder ook waargenomen was bij de medewerkers van het meldpunt en het vakteam BuitenRuimte.

De verbinders vormen een schakel tussen de gemeente en de samenleving, naast het meldpunt. De relatie tussen deze beide lijnen vanuit de gemeente naar de samenleving in Molenlanden, is niet geborgd in de structuur van de gemeentelijke organisatie. Beide opereren los van elkaar. Of er een relatie tussen beide wordt gelegd, is sterk persoonsafhankelijk.

Zoals de verbinders aangeven, krijgen ze vaak vraagstukken met betrekking tot de leefbaarheid te behandelen. Daarbij maken ze verbinding tussen interne en externe partijen van de gemeente om tot een aanpak of resultaat te komen. Ze hebben een soort makelaarsfunctie. En daarnaast een adviesfunctie richting de gemeentelijke organisatie op het gebied van participatie. Doordat ze zowel de organisatie en de dorpen goed kennen, proberen ze naar twee kanten toe dienstverlening te bieden.

Op de gemeentelijke website staan de 06-nummers van de verbinders vermeld. Daardoor zijn zij zeer gemakkelijk persoonlijk te bereiken. Er is daarbij direct contact met inwoners. Door andere onderdelen van de organisatie, zoals raadsleden, worden inwoners ook wel verwezen naar de verbinders. Andersom laten de verbinders zelf ook regelmatig



wat van hun werk laten zien via (social) media. De verbinders laten ook weten korte lijnen te hebben met de betrokken wethouders, die ook allen een bepaald gedeelte van de gemeente 'onder hun hoede' hebben.

In het dienstverleningsbeleid van de gemeente wordt ingezet op meerdere kanalen. Een duidelijke structuur in de samenhang tussen die verschillende kanalen is er in de platte organisatiestructuur niet. Meldingen openbare ruimte heeft een eigen registratiesysteem. De verbinders hebben een eigen overzicht. Dit overzicht houden de verbinders bij voor intern gebruik. Daarbij wordt niet alles geregistreerd: soms zijn er gewoon vragen die per ommekeer van een antwoord worden voorzien. Zo komen er zeker ook meldingen binnen bij de verbinders.

Er is geen vaste werkwijze bij verbinders hoe omgegaan wordt met meldingen. Soms worden deze door de verbinders zelf uitgezet in de organisatie. En bij een repeterende melding wordt hier dan extra aandacht aan besteed. Enkele verbinders hebben zelf geen rechtstreekse contacten met het meldpunt: ze verwijzen er niet naar door. Andere verbinders verwijzen melders soms door naar het meldpunt. Omdat er geen gestructureerd contact is tussen het meldpunt en de verbinders kan het ook wel eens gebeuren dat de burger zich bij twee loketten tegelijk meldt. De verbinders geven aan geen zicht te hebben op wat er bij het meldpunt binnenkomt.

Verbinders houden zich in hun rol onder meer nadrukkelijk bezig met meldingen op het gebied van openbare ruimte. Zo zien ze bijvoorbeeld de laatste tijd een toename van klachten over onkruid, omdat chemische bestrijdingsmiddelen niet meer gebruikt mogen worden. Ze zien ook een toenemende aandacht voor thema's op het gebied van duurzaamheid in de buitenruimte met positieve aandacht voor ontwikkeling van

bijvoorbeeld bermen, biodiversiteit en insectenhôtels. Daarnaast stuiten ze de afgelopen tijd op vragen en meldingen over alle maatregelen rond corona in de buitenruimte.

Complexe vraagstukken in relatie met de samenleving zijn bijvoorbeeld de energietransitie, met kwesties als windmolens en laadpalen. Als op zo'n thema, zoals laadpalen, het gemeentelijk beleid nog ontbreekt, is het voor een verbinder lastig om hier een antwoord op te geven aan melders. Dit is zo'n voorbeeld waarbij rond nieuwe ontwikkelingen meldingen enerzijds het beleid kunnen voeden, maar het ontwikkelen van een beleidslijn andersom kan helpen om de beantwoording van melders te voeden.



4 Monitoren en verantwoord

4.1 Monitoring

De essentie van een registratiesysteem is dat meldingen daadwerkelijk worden vastgelegd. In 95% van de deelnemende gemeenten wordt dit gedaan. Zo ook in de gemeente Molenlanden. Daarmee is er een basis voor monitoring van de ontwikkeling in meldingen, bijvoorbeeld door de jaren heen. Daarvoor is wel een vereiste dat de database volledig en betrouwbaar is en dat de wijze van registratie zich leent voor data-analyse op relevante onderdelen.

De organisatie geeft zelf aan dat de afwikkeling van meldingen vooral service-gedreven is en niet data-gedreven (zie hierboven in paragraaf 3.2 voor een toelichting). De prioriteit ligt bij het direct afhandelen van de bij het meldpunt gemelde kwestie. Data-analyse staat in de kinderschoenen, zo wordt aangegeven. De rekenkamer herkent dit beeld, zowel wat service-gedrevenheid als wat data-gedrevenheid betreft. Voor de monitoring betekent dit dat er potentie is voor verdere ontwikkeling. Zo is de registratie van meldingen niet helemaal sluitend: er zijn meldingen die bij de gemeente binnenkomen – bijvoorbeeld via de verbinders – die niet in het systeem terechtkomen. Op het punt van de enige prestatie-indicator die is vastgelegd (afhandelingsduur) vindt geen naar tijd en inhoud gespecificeerde registratie plaats, zodat anderen zouden kunnen zien wanneer en hoe de melding precies is afgehandeld (of niet is gehonoreerd bijvoorbeeld).

Monitoring en analyses op basis van de registraties vinden dan ook binnen de gemeente Molenlanden niet plaats. Zo is het systeem niet zodanig ingericht, en worden de gegevens niet systematisch gebruikt om beleidsvorming te voeden.

Voor de raad was dit vorig aanleiding om voor de invulling van het strategisch plan verkeersveiligheid en voor het gemeentelijk verkeer- en vervoerplan, unaniem te verzoeken om het instellen van een digitaal meldpunt verkeersonveilige situaties. Dit ondanks het feit dat bij het meldpunt openbare ruimte meldingen kunnen worden gemaakt over verkeersonveilige situaties.

Vanuit de breedte van de gemeentelijke organisatie wordt het meldingssysteem niet gebruikt als een van de ‘zintuigen’ van

Gemeente B – Gebruiksperspectief centraal

In een betrekkelijk kleine gemeente (minder dan 30.000 inwoners) staat de inwoner centraal bij de Meldingen Openbare Ruimte. De meldingen zijn onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening, waarvoor een beleidskader én een kwaliteitshandvest zijn opgesteld. In beide staat het structureel verbeteren centraal. Dat doet de gemeente door goede voorbeelden van andere gemeenten te gebruiken en door pro-actief met de inwoners te communiceren. Door te communiceren via social media platforms als Facebook en Twitter probeert de gemeente meldingen voor te zijn.

Ook bij het doen van een melding staat de inwoner centraal. De gemeente maakt gebruik van een meldsysteem dat is ingericht op maximale transparantie voor de inwoners. Dit systeem maakt gebruik van GPS locatie en melders kunnen een foto meesturen. Alle meldingen kunnen eenvoudig op kaart worden bekeken, waardoor er niet dubbel gemeld hoeft te worden. Als melders op de hoogte gehouden willen worden, kunnen zij hun e-mail adres aan de melding koppelen. De gemeente informeert de inwoner vervolgens over de status van de melding. Na afhandeling kunnen inwoners in de vorm van aantal sterren de mate van tevredenheid aangeven. Dit wordt gebruikt om te kijken waar nog ruimte voor verbetering is.



de organisatie om ontwikkelingen in de gemeentelijke samenleving te signaleren. De managementinformatie die vanuit het meldpunt aan het College wordt aangereikt heeft uitsluitend betrekking op het aantal meldingen in het afgelopen jaar. Er is geen document, waarmee het college en de raad geïnformeerd wordt over de signalen die via het meldpunt en de verbinders binnenkomen. Zo is er bijvoorbeeld geen inzicht in de aard van de top-3 van de meldingen en de ontwikkeling daarin.

Ook mist hiermee een structurele basis om tijdig escalaties waar te nemen. Een niet goed afgehandelde melding kan leiden tot een klacht, en een klacht kan een 'zaak' en vervolgens een procedure worden. Procedures, zeker als deze in de rechtbank besproken worden, kosten (bestuurlijke) energie en financiële middelen. Ook kan het imago van de gemeente hierdoor geschaad worden. Het risico kan dan wel klein zijn maar de schade daarentegen groot. De rekenkamer heeft op bestuurlijk niveau geen instrument aangetroffen dat monitort of borgt dat dergelijke escalaties tijdig gesignaleerd en ondervangen worden.

Aantal meldingen

Wat wel met enige nauwkeurigheid voor de gemeente Molenlanden op basis van de registraties is vast te stellen, is de ontwikkeling van het aantal meldingen in de afgelopen jaren. Dat aantal vertoont een stijgende lijn: per 1000 inwoners een ontwikkeling van 31 meldingen (2018), naar 37 meldingen (2019) en 43 meldingen (2020). Een stijging van 20% per jaar. Over de achtergrond hiervan kan door de rekenkamer geen gegronde uitspraak worden gedaan omdat hier geen nader onderzoek door de gemeente is gedaan is. Het is evenmin mogelijk een onderbouwde prognose te maken over het aantal te verwachten meldingen in

toekomstige jaren en de daarvoor benodigde inzet van de gemeente.

Door het vergelijkende onderzoek met andere gemeenten kan deze omvang en deze ontwikkeling gelegd worden naast die van andere gemeenten. Daaruit volgt allereerst de waarneming dat het aantal meldingen in de gemeente Molenlanden significant lager ligt: 31 tegenover gemiddeld 126 meldingen per 1000 inwoners in 2018. En 37 tegenover gemiddeld 143 per 1000 inwoners in 2019. Daarnaast kan worden waargenomen dat de stijging in 2019 in de gemeente Molenlanden hoger ligt dan gemiddeld in de andere gemeenten: 20 procent tegenover 12,5 procent.

Dat het relatief lage aantal meldingen een uiting is van de relatieve tevredenheid van inwoners met de openbare ruimte mag op basis hiervan niet geconcludeerd worden. Zoals eerder beschreven, kan (een deel van) de reden van het lage aantal meldingen ook gelegen zijn in de relatief beperkte toegankelijkheid van het meldingssysteem. In andere gemeenten kunnen meldingen veelal ook fysiek aan de balie en via een app worden gedaan. Het vergelijkende onderzoek laat zien dat het aantal meldingen sterk afhankelijk is van de toegankelijkheid van het systeem van meldingen.

4.2 Verantwoording

Voor wat betreft de controlerende taak van de raad stelt de rekenkamer korthedshalve op basis van het uitgevoerde onderzoek slechts vast dat er tot op heden noch door het meldpunt noch door de verbinders van de gemeente verslag is uitgebracht aan de raad over de door hen verrichte werkzaamheden en de resultaten daarvan. Van een periodieke evaluatie is evenmin sprake geweest tot op heden. Voor de rol van verbinders staat er dit jaar een eerste evaluatie in de planning.



5 Bijlagen

- MOR Sideletter
- Factsheet Molenlanden



De MOR'en van Morgen

1. Inleiding

In het NVRR-DoeMee onderzoek 2020 is door PBLQ, in opdracht van de NVRR, informatie verzameld over de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR). Burgers verwachten actie van hun overheid bij rondzwerfend afval, kapot straatmeubilair en het onderhouden van straatverlichting. Een goede afhandeling van meldingen met betrekking tot gebreken in de openbare ruimte heeft invloed op de relatie tussen burger en overheid. De deelnemende gemeenten zijn zich hiervan bewust. Vrijwel alle gemeenten zijn in meer of mindere mate bezig met innovaties rondom MOR in het kader van een betere dienstverlening. Het gebruikte informatiesysteem speelt hierin een sleutelrol. Een groot aantal van de gemeenten die aan de inventarisatie heeft deelgenomen, nam recentelijk een nieuw systeem in gebruik of heeft dit in voorbereiding. Het doel van dergelijke optimalisaties is met zoveel mogelijk gebruikersgemak zoveel mogelijk relevante gegevens te verzamelen. De dan beschikbare data maken, door efficiënte verwerking en uitgebreide analysemogelijkheden, slimme, soms preventieve oplossingen mogelijk. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt: de toekomst van MOR ligt in een betere service, meer efficiëntie en meer datagedreven toepassingen.

De deelnemende gemeenten ontvingen een vragenlijst over de procedures rondom de afhandeling van MOR'en. In dit onderzoek is, in het kader van de op te leveren benchmark, gefocust op de vergelijkbaarheid van de antwoorden van de gemeenten. De vragenlijst bestaat daarmee voornamelijk uit vragen waarop een binair antwoord kan worden gegeven; overwegend 'ja/nee- vragen'. Ter verificatie van de verkregen antwoorden heeft met de invuller nog een interview plaatsgevonden. Uit die gesprekken bleek dat achter de geregistreerde antwoorden vaak vele nuances zaten. In deze notitie wordt een algemeen beeld gegeven van de verkregen inkleuring van de antwoorden.

In deze notitie wordt verschillende malen verwezen naar voorbeelden uit diverse gemeenten, overigens zonder deze gemeenten bij naam te noemen. Rekenkamers die meer willen weten van de voorbeelden kunnen desgewenst met PBLQ contact opnemen.

2. Het gemeentelijk beleid

Beleid; expliciet of niet

Beleid is op zichzelf een breed begrip. Daardoor werd de eerste vraag uit de vragenlijst 'Is er sprake is van beleid ten aanzien van de meldingen openbare ruimte' verschillend geïnterpreteerd. Uit de verificatiegesprekken blijkt dat vrijwel alle gemeenten over werkinstructies en procesbeschrijvingen beschikken voor de afhandeling van MOR'en, maar dat een veel kleiner aantal gemeenten beleid rondom MOR heeft vastgelegd in bijvoorbeeld een nota.

In verschillende gemeenten worden MOR'en gezien als onderdeel van het brede gemeentelijke dienstverleningsbeleid. Daarmee is er geen specifiek beleid vastgelegd voor de MOR'en, maar desalniettemin beantwoordden de gemeenten de vraag of er sprake is van beleid met 'ja'. Alleen al de aanwezigheid van een kwaliteitshandvest, waarin bijvoorbeeld standaardtermijnen voor reacties op een aan de gemeente gestelde vraag zijn opgenomen, geldt voor hen als een uitgangspunt voor het handelen bij een melding openbare ruimte. Maar er zijn en ook gemeenten die de vraag veel strikter hebben geïnterpreteerd en alleen een bevestigend antwoord hebben gegeven als er specifiek beleid is vastgelegd met betrekking tot de MOR.

Keuze voor een systeem

Vrijwel alle gemeenten gebruiken een geautomatiseerd systeem om de meldingen te registreren, in de organisatie uit te zetten en af te handelen. Er bestaan echter grote verschillen tussen gemeenten in de toepassing, reikwijdte en omvang van dit systeem. Uit de gesprekken blijkt dat een dergelijk systeem erg belangrijk is, en zo goed als alle onderdelen van de afhandeling van een melding beïnvloedt: de intake, de registratie, de afhandeling, de communicatie naar de burger en de rapportage binnen de organisatie.

Veel gemeenten willen toe naar een optimalisatie in afhandeling van MOR'en, maar kunnen de wensen die zij hebben niet doorvoeren door beperkingen in het informatiesysteem. Zo wordt in één van de deelnemende gemeenten genoemd dat er, wegens bezuinigingen, nog met papieren werkbonden wordt gewerkt in de uitvoering, terwijl er wel een wens ligt om dit te veranderen. Ook geven veel gemeenten de klanttevredenheid structureler te willen registreren, maar als het systeem dit niet aanbiedt is dit lastig te realiseren.

Onder de 51 gemeenten in dit onderzoek kwamen we de volgende variaties tegen in informatiesystemen:

▼ *Eén systeem of meerdere*

Er is een groep gemeenten met één systeem dat de volledige afhandeling van de melding dekt. Dat betekent dat ook de buitendienst bij de oplossingen van de meldingen werkt met dit systeem en dat eventuele werkbonden hierin worden aangemaakt. Een andere grote groep maakt gebruik van twee systemen; één voor de intake van de meldingen en één voor de uitvoerende afhandeling van de meldingen. De meldingen komen bijvoorbeeld binnen in een zaakstelsel, waarna ze door worden gezet naar de verantwoordelijke afdeling die de melding dan weer handmatig invoert in het systeem voor afhandeling. Ook daarop zijn weer alternatieven. Zo is er een gemeente die gekozen heeft voor een taak-specifiek systeem, dat meer mogelijkheden biedt om de status van de meldingen te volgen en met burgers te communiceren over de afhandeling.

▼ *Aansluiting van de melder en externe partijen*

Bij klein aantal gemeenten reikt het systeem zo ver dat de melder en externe partijen er nauw op zijn aangesloten. De melder kan bijvoorbeeld via een app een melding doen die automatisch in het systeem wordt verwerkt en doorgestuurd naar de verantwoordelijke uitvoerder. In andere gevallen dient het systeem enkel voor interne verwerking en verloopt ieder contact met de melder en externe partijen via mail, telefonisch of een persoonlijke afspraak gemaakt.

▼ *Inzicht en rapportage*

Het systeem heeft ook invloed op de mate van inzicht in het aantal meldingen, de aard van de meldingen en bijvoorbeeld relaties tussen meldingen. Daarnaast is het structureel meten van klanttevredenheid in sommige systemen ingebouwd, maar voor veel gemeenten is dit in het huidige systeem niet mogelijk waardoor deze gegevens ontbreken. Dit gebrek aan gegevens beperkt de rapportagemogelijkheden, zeker als de rapportage ook nog lastig uit te draaien is.

Voorbeeld: Een informatiesysteem tot in de puntjes doordacht

Een gemeente met meer dan 200.000 inwoners heeft een uitgebreid informatiesysteem ontworpen voor de afhandeling van MOR'en. De afhandeling is 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 enerzijds voor een wekelijkse evaluatie van de bedrijfsvoering rondom MOR'en, maar uit de registratie kan ook veel waardevolle kennis worden gehaald voor optimalisaties die gelinkt zijn aan andere bedrijfsprocessen. De beschikbare MOR data wordt daarnaast gedeeld op een open data portal. De gemeente geeft aan de vraag naar open MOR data nog niet te kennen maar wel erg benieuwd te zijn naar innovatieve oplossingen. Ze willen externe partijen aanmoedigen om met deze open MOR data aan de slag te gaan.

MOR'en worden, na intake, vrijwel automatisch door de organisatie heen geleid en naar de goede partij gestuurd. Alle partijen die maar enigszins betrokken zijn bij de afhandeling van MOR'en 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. Ook worden ze door het systeem gevraagd 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 waarin voor en na foto's zijn toegevoegd. Ook de financiële afwikkeling gaat automatisch via het informatiesysteem. Een aannemer hoeft geen factuur meer aan te maken, die wordt vanzelf gegenereerd.

3. De inrichting van de registratie

Het aannemen en behandelen van de melding

De meeste gemeenten bieden verschillende kanalen aan om een melding te doen. Vaak via het klantcontactcentrum, de website en in een aantal gevallen ook via een app of social media. Een aantal gemeenten heeft een sterke voorkeur voor online kanalen, onder meer omdat alle processen online goed ingericht zijn en alle meldingen zo goed in het systeem terechtkomen. Meldingen aan de balie worden ook in behandeling genomen. Vaak wordt er echter direct ook een uitleg gegeven van de online kanalen, zodat de persoon in kwestie in de toekomst ook online meldingen kan invoeren. Voor een aantal gemeenten zijn privacyoverwegingen juist een reden om online kanalen niet uit te breiden naar bijvoorbeeld een app. Zo stellen ze bijvoorbeeld dat een app aanvullende data verzamelt, bijvoorbeeld over de locatie van een inwoner. Indien de inwoner dat niet weet of daar onvoldoende toestemming voor geeft, kan dit problemen opleveren. Melders die een melding doen op straat bij een gemeentemedewerker worden meestal doorverwezen naar de officiële kanalen. Dit is afhankelijk van de grootte van een gemeente. Een (relatief kleine) gemeente geeft bijvoorbeeld aan ook meldingen in behandeling te nemen die mondeling bij de burgermeester worden gedaan, omdat deze ook portefeuillehouder is voor de meldingen.

Wanneer de MOR binnenkomt, wordt deze eigenlijk altijd in het informatiesysteem van de gemeente gezet. Een aantal gemeenten heeft medewerkers aangesteld die overzicht houden op de meldingen die in het systeem staan en deze doorzetten naar de verantwoordelijke afdeling. In andere gevallen gaat dit automatisch aan de hand van een categorie die de melder geeft bij het indienen of door de toepassing van Artificial Intelligence (AI). Bijvoorbeeld door gebruik van een zelflerend algoritme, waarmee het algoritme uiteindelijk zelf een foto van een kapotte stoeptegel kan herkennen en dus

automatisch in de goede categorie plaatst. Indien de melding voor een externe partij is, zoals bijvoorbeeld waterschap, dan verwijzen veel gemeenten melder direct door naar de externe partij en nemen de melding niet in behandeling. Anderen nemen de melding aan, zetten deze door, en verlaten vervolgens het proces van behandelen. In een enkel geval lost de externe partij de melding op, maar verloopt de communicatie over voortgang aan de melder nog steeds via de gemeente.

Uiteindelijk komt de melding bij een team of afdeling terecht die onder andere de buitendienst, wijkteams of toezicht wordt genoemd. Vaak hebben deze teams één coördinator, die lopende meldingen monitort en toewijst. Over het algemeen wordt een specifieke melding aan één medewerker toegewezen die verantwoordelijk is voor het hele proces rondom de oplossing, inclusief de aansturen van externe partijen en de terugkoppeling aan de melder. Bij gebrek aan gemeentelijke capaciteit of expertise worden incidenteel externe partijen als aannemers ingeschakeld, maar soms wordt de uitvoering ook structureel uitbesteed aan aannemers. Indien de klus groter is dan verwacht of er moet capaciteit worden ingehuurd, dan gaat hieraan vaak eerst intern overleg aan vooraf. De voortgang van de behandeling wordt meestal niet vanuit een centraal punt gemonitord, de verantwoordelijkheid voor het monitoren ligt vaak bij de uitvoerende afdeling al dan niet bij de verantwoordelijk medewerker zelf.

Klantgerichte communicatie

Een klantgerichte afhandeling van MOR'en vinden veel gemeenten een essentieel onderdeel van een goede dienstverlening. Klantgericht impliceert gemak en snelheid bij het melden, een goede berichtgeving over de afhandeling en de mogelijkheid om de afhandeling te beoordelen. Daarnaast streeft een aantal gemeenten naar persoonlijke communicatie via mail of telefoon in het kader van een klantvriendelijke afhandeling. Gemak en snelheid bij het melden worden bijvoorbeeld gerealiseerd door een app in gebruik te nemen waarmee burgers kunnen melden via een kaart. Andere gemeenten nemen proactief social media-berichten waarin geklaagd wordt over misstanden in de openbare ruimte in behandeling. De berichtgeving over de afhandeling verschilt. In sommige gevallen is de melder anoniem, of wil deze niet op de hoogte worden gehouden. Indien de melder bekend is en berichtgeving over afhandeling wil ontvangen, brengen sommige gemeenten de melder via geautomatiseerde berichten op de hoogte of melders krijgen een code waarmee ze zelf de status kunnen bekijken. Anderen streven er juist naar om de behandeling ook inhoudelijk toe te lichten, al dan niet met foto's. Ook kiest een aantal gemeenten ervoor om een alternatieve status te communiceren aan melder, bijvoorbeeld wanneer de melding niet in één keer kan worden opgelost of dat er bijvoorbeeld overleg plaatsvindt binnen de gemeente zelf. Vooral kleinere gemeenten zoeken altijd telefonisch contact met de melder over afhandeling of gaan op bezoek.

Het meten van de klanttevredenheid gebeurt zelden structureel. Het hangt, zoals eerder gezegd, sterk samen met het informatiesysteem. In veel gevallen wordt de klanttevredenheid periodiek gemeten in een klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening in het algemeen, waarin MOR'en opgenomen zijn. Wanneer er bezoekjes worden afgelegd of er sprake is van persoonlijk contact over de afhandeling met de melder, wordt de klanttevredenheid niet officieel vastgelegd, maar hebben gemeenten wel een goed beeld van de tevredenheid bij de melder. In enkele gevallen biedt het ingerichte proces voor de behandeling van een melding ook de mogelijkheid om na afloop de melder (voor zover er geen sprake is van een anonieme melding) direct een korte vragenlijst te sturen waarmee de behandeling wordt beoordeeld.

Inzicht in aantallen meldingen

Er zijn grote verschillen in de registratie en verwerking van de MOR'en. Zo zijn er gemeenten waarin klachten over overlast niet worden geregistreerd als een melding openbare ruimte. Juist vanwege de Corona-omstandigheden in 2020 is dat nu ingewikkeld geworden, omdat dergelijke klachten - zoals de aanwezigheid van teveel mensen op een kleine ruimte - sterk zijn toegenomen. Sommige gemeenten registreren dergelijke klachten als een aparte categorie, maar tellen die wel mee in het totaal, maar er zijn ook gemeenten waar dergelijke klachten in terugkeren in het aantal meldingen openbare ruimte. Die gemeenten beperken zich tot het registreren van de klachten die betrekking hebben op de fysieke leefomgeving.

Daarnaast gaan gemeenten verschillend om met de registratie van afhandeltermijnen. Dat begint al met de vraag of die termijn in werkdagen of in kalenderdagen wordt geregistreerd. Een opmerkelijke bevinding tijdens de verificatiegesprekken was dat zelfs de ambtelijke contactpersonen soms het antwoord op die vraag schuldig moesten blijven.

Een andere reden waarom de registratie van de afhandeltermijn geen eenduidig resultaat oplevert, is dat meldingen openbare ruimte geregeld betrekking hebben op groenonderhoud, zoals snoeien en maaien. Gemeenten hebben vaste perioden waarin ze maaien, terwijl snoeien aan seizoenen is gebonden. Een inhoudelijke reactie op een verzoek om tot snoeien over te gaan kan dan langere tijd op zich laten wachten. Sommige gemeenten melden de reden waarom het even kan duren aan de burger in kwestie en registreren dan meteen al de melding als afgedaan. Andere gemeenten gaan pas over tot het noteren van de melding als afgedaan als de struik in kwestie daadwerkelijk is gesnoeid.

Voorbeeld: Waarin een kleine gemeente groot kan zijn

In een betrekkelijk kleine gemeente (minder dan 30.000 inwoners) staat de inwoner centraal bij de Meldingen Openbare Ruimte (MOR). De MOR'en zijn onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening, waarvoor een beleidskader en een kwaliteitshandvest zijn opgesteld. In beide staat het structureel verbeteren centraal. Dat doet de gemeente door goede voorbeelden van andere gemeenten te gebruiken en vooral door pro-actief met de inwoners te communiceren. 'Veel meldingen zijn seizoensgebonden', zegt de manager Openbare Ruimte. 'Denk bijvoorbeeld aan de eikenprocessierups in juni, droogte in de zomer en gladheid in de winter'. Door over bestrijdingsplannen te communiceren via Social Media platforms als Facebook en Twitter probeert de gemeente meldingen voor te zijn.

Ook bij het doen van een melding staat de inwoner centraal. De gemeente maakt gebruik van een meldsysteem dat is ingericht op maximale transparantie voor de inwoners. Dit systeem maakt gebruik van GPS locatie en melders kunnen een foto meesturen. Alle meldingen kunnen eenvoudig op kaart worden bekeken, waardoor er niet dubbel gemeld hoeft te worden. Als melders op de hoogte gehouden willen worden, kunnen zij hun e-mail adres aan de melding koppelen. De gemeente informeert de inwoner vervolgens over de status van de melding. Na afhandeling kunnen inwoners in de vorm van aantal sterren de mate van tevredenheid aangeven. Dit wordt gebruikt om te kijken waar nog ruimte voor verbetering is.

Het aantal meldingen laat op jaarbasis nog steeds een lichte stijging zien. In 2018 werden er 1378 meldingen geregistreerd en in 2019 waren dat er 1547. Het is lastig te zeggen hoeveel meldingen er door het pro-actieve beleid van de gemeente voorkomen zijn.

Inzicht in klanttevredenheid

Al met al hebben wij er voor gekozen om de cijfers van gemiddelde klanttevredenheid en afhandelingstijden per gemeente niet te vergelijken in de benchmark. Gezien de uiteenlopende manieren waarop geregistreerd wordt, heeft het vermelden van een ogenschijnlijk 'hard' gegeven eigenlijk geen waarde.

Er is, op hoofdlijnen, wel een aantal patronen vast te stellen in de mate van inzicht die gemeenten hebben. Allereerst leunen gemeenten ook hier weer sterk op de mogelijkheden en onmogelijkheden van het informatiesysteem. Indien een systeem beperkt inzicht in de meldstatistieken biedt, nemen ambtenaren soms zelf het heft in handen, zoals een gemeente waar de verantwoordelijke ambtenaar zelf een Excel document bijhoudt ten behoeve van het verbeteren van het inzicht.

In veel gevallen verschaft het systeem wel inzicht in een specifieke melding, maar er kan geen verband worden gelegd met vergelijkbare meldingen. Te denken is aan meldingen over overlast die steeds op eenzelfde specifiek moment plaatsvinden. Ook is denkbaar dat een gemeente diverse meldingen ontvangt die alle betrekking hebben op dezelfde overlast. In menig systeem zijn dergelijke verbanden niet te leggen. Gemeenten die gebruik maken van een 'MeldingsApp' waarbij gebruik wordt gemaakt van een melding op een kaart, kunnen al snel zien waar concentraties van meldingen plaatsvinden. Een enkele (overwegend grote) gemeente is al flink op weg met intensieve datanalyses, in combinatie met de toepassing van 'artificiële intelligentie'(AI).

Het merendeel van de gemeenten geeft aan inzicht te hebben het totaal aantal meldingen dat loopt binnen de organisatie, omdat dit bijvoorbeeld weer wordt gegeven in het zaakstelsel. De status van behandeling wordt echter maar in een beperkt aantal gevallen actief gemonitord.

Monitoren

Het is een open deur, maar het aantal meldingen hangt sterk samen met de grootte van de gemeenten. Het wordt echter niet alleen hierdoor beïnvloed, het aantal meldingen is ook afhankelijk van het gemak waarmee een MOR kan worden gedaan. Zo is er een gemeente die heeft geconstateerd dat er een verdubbeling in het aantal meldingen plaatsvond nadat het melden door middel van een kaart mogelijk was gemaakt. Daarnaast relateren gemeenten in dit onderzoek een toename vaak aan coronamaatregelen. In sommige gemeenten worden die coronameldingen onder een aparte categorie geschaard, maar bij veel ook niet waardoor de MOR'en in het algemeen stijgen. 'Coronameldingen' betreffen enerzijds overlastmeldingen met betrekking tot de maatregelen en anderzijds meldingen over de leefomgeving, waarbij de veronderstelling is dat nu inwoners meer in en rond huis zijn, zij eerder gebreken in de directe leefomgeving constateren. Ook wordt verondersteld dat de mensen nu meer tijd hebben om een melding te doen. Tot slot is het aantal melding onderhevig aan wijzigingen in beleid of veranderingen in het algemene niveau van de dienstverlening. Zo zijn er gemeenten die verwachten dat er vanwege bezuinigingen meer meldingen zullen plaatsvinden, omdat de bezuinigingen te koste zullen gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.

Voorbeeld: Een nieuw systeem voor Meldingen Openbare Ruimte

In een 100.000+-gemeente werd tot december 2019 het zaaksysteem gebruikt om MOR'en te verwerken. Maar dit systeem voldeed niet meer; voor burgers en ambtenaren was niet klant- en gebruikersvriendelijk genoeg. Er is nu gekozen een apart systeem voor MOR'en naast het Zaaksysteem. Vanwege de flexibiliteit en klantvriendelijkheid viel de keuze op Fixi van leverancier Decos.

Het doen van een melding is nu veel makkelijker voor burgers, die hiervoor onder andere een app kunnen gebruiken. Met een paar klikken op de mobiele telefoon is de melding gedaan. De melder kan een GPS locatie en een foto aan de melding koppelen. Ook kan hij zien of er al een eerdere melding gedaan is, waardoor het aantal dubbele meldingen is afgenomen. Het systeem is nu ruim een jaar operationeel en al meer dan 50% van de meldingen komt via deze app binnen. Dit is niet alleen makkelijk voor de melders, maar ook voor de gemeente is dit een efficiënte manier van melden.

Melders worden via de App op de hoogte gehouden van de status van hun melding. De mate van tevredenheid over de afhandeling van de melding kunnen zij nog niet aangeven. 'Daar wordt nog aan gewerkt. De verwachting is dat deze module binnen zes maanden operationeel is' aldus de proceseigenaar van Fixi. De betrokken ambtenaren zijn erg enthousiast over het systeem. Met een uitgebreid dashboard beschikt het management over meer inzicht in soort en aantal meldingen. Ook de buitendienst is tevreden. Nadat een melding is afgehandeld, hebben zij op hun mobiel in één oogopslag zicht op andere meldingen in de directe omgeving en kunnen zij daar ook mee aan de slag.

Nu het doen van een MOR zo makkelijk is geworden, is het aantal meldingen enorm gestegen. Waren er in 2019 nog ruim 20.000 meldingen, dit jaar gaat het richting de 50.000! 'Er was met een stijging rekening gehouden, maar dit aantal is boven verwachting' aldus het afdelingshoofd. Dit komt mede door een wijziging in het afvalbeleid en de periode met corona maatregelen.

Evalueren en verantwoorden

In de rapportage over MOR bestaan, opnieuw, grote verschillen tussen gemeenten. Voornamelijk in rapportagefrequentie, de partij waaraan gerapporteerd wordt en de acties die aan een rapportage worden gekoppeld. Een aantal gemeenten geeft aan wekelijks te rapporteren. Deze rapportages dienen voornamelijk om de bedrijfsvoering rondom MOR-en te optimaliseren. De rapportages worden vaak ook naar de directie van een specifieke afdeling gestuurd. Een kleiner deel rapporteert aan de gemeenteraad of het college van B&W op periodieke basis, in een bredere rapportage over de dienstverlening of in de P&C cyclus. Incidenteel krijgen gemeenten raadvragen, soms omdat het een kleine gemeente betreft en raadsleden privé kennis hebben genomen van de meldingen.

4. Toekomst

De verificatiegesprekken hebben een interessant kijkje geboden in de ontwikkelingen voor de toekomst. Allereerst werd duidelijk dat veel deelnemende gemeenten bezig zijn hun dienstverlening te optimaliseren, zo ook hun processen rondom meldingen openbare ruimte.

Overgang naar een nieuw systeem is bij uitstek de meest genoemde verandering. Het gaat voornamelijk om systemen die meer data verzamelen en kunnen verwerken. De meeste gemeenten hebben dan ook een wens om in de toekomst meer datagedreven te gaan werken met de aanvullende gegevens die ze vergaren door nieuwe systemen. Zo geven ze bijvoorbeeld aan dat verbanden zien tussen meldingen, of het gebruik van een kaart of inzicht in trends tussen meldingen, hen de mogelijkheid geeft om slimmer onderhoud te doen in de wijk. Ook preventieve communicatie naar bewoners is een onderdeel van datagedreven werken. Daarnaast ondersteunt het de snelheid van processen. In een aantal gemeenten wordt momenteel (AI) toegepast bij het verwerken van de meldingen, met de wens dit meer uit te bouwen.

Daarnaast zijn er initiatieven waar de focus ligt op datadeling met andere partijen in het kader van samenwerking. Zo loopt er een pilot waarbij er gekeken wordt hoe meer eigenaarschap voor de buitenruimte kunnen creëren bij bewoners of wordt gemeentelijke data rondom MOR'en beschikbaar via een open data portal.

Voorbeeld: Innovaties in de 'MijnGemeente app'

Een groep gemeenten van verschillende grootte werkt, samen met hun leverancier, aan optimalisaties aan de 'MijnGemeente app'. Feedback van bewoners wordt als basis gebruikt voor de ontwikkelingen die ze voor ogen hebben. Hierbij staat voorop dat MOR'en in de toekomst in toenemende mate worden gedigitaliseerd. Binnen dat kader vinden een aantal optimalisaties plaats.

Een belangrijke pijler is het creëren van meer gebruiksgemak bij de intake. Onder andere door het inspreken van meldingen, fotoherkenning met AI en waar relevant objectherkenning.. Bij objectherkenning wordt gestreefd naar een directe koppeling met aannemers en een automatische koppeling met alle beheergegevens. Daarnaast is een geoptimaliseerde registratie van werkzaamheden een wens. Na het afhandelen van een melding worden de onderhoudsgegevens bijvoorbeeld automatisch bijgewerkt.

Gemeenten zien bij ontwikkeling van de app ook kansen voor participatie van bewoners bij MOR'en. Door actuele data over meldingen te delen, kunnen inwoners een deel van de meldingen wellicht zelf oplossen of een rol spelen bij het vinden van een oplossing.

Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Molenlanden

NVRR DoeMee-onderzoek 2020

Uw rekenkamer heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMeeonderzoek 2020, naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR). In dit onderzoek hebben 51 gemeenten¹ informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot deze meldingen.

In deze factsheet presenteren wij de resultaten van de inventarisatie. Over het algemeen zal steeds worden vermeld welk antwoord uw gemeente bij de verschillende vragen heeft gegeven. Tevens worden de antwoorden van alle deelnemende gemeenten gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van 'uw gemeente' te vergelijken met die van andere. Overigens, als wij de antwoorden van 'uw gemeente' vergelijken met die van alle deelnemende gemeenten, dan maken de antwoorden van uw gemeente ook deel uit van het totaal aantal gemeenten.

In een aparte 'side-letter' presenteren wij verschillende tijdens het onderzoek opgedane kwalitatieve inzichten. Deze inzichten zijn mede relevant om tot een betere interpretatie van de gepresenteerde resultaten te komen.

Het gemeentelijk beleid

Allereerst blijkt dat in 37 van de 49 deelnemende gemeenten er op de een of andere wijze beleid is vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In uw gemeente is er wel sprake van beleid voor de afhandeling van dit type meldingen.

Naast de vraag of er sprake is van vastgelegd beleid zijn in de inventarisatie enkele meer specifieke vragen gesteld. In onderstaand overzicht hebben wij in de eerste kolom weergegeven wat de antwoorden zijn geweest in uw gemeente. De tweede kolom bevat de percentuele verdeling van de antwoorden van alle gemeenten.

	Uw gemeente	Alle gemeenten*
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	Ja	39%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	Ja	57%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	Ja	61%
Het beleid is anders vastgelegd	Nee	10%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.²

Voor een inventarisatie naar meldingen in de openbare ruimte is het vrij essentieel om te weten welke gegevens door gemeenten worden geregistreerd. Onderstaande tabel bevat informatie over de registratie van enkele kerngegevens.

	Uw gemeente	Alle gemeenten*
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	Ja	86%
De afhandelingssnelheid wordt geregistreerd	Ja	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	Nee	22%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

¹ Desalniettemin zal in deze factsheet steeds over **49 gemeenten** verslag worden gedaan. De reden daarvoor is dat de ambtelijke organisatie die werkzaam is voor de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren voor de jaren 2018 en 2019 de gegevens niet op het niveau van de afzonderlijke gemeenten kon specificeren. De resultaten van deze drie gemeenten worden daarmee als één gemeente gepresenteerd.

² Voor deze, en ook alle volgende tabellen, is relevant om te noemen dat het restant van het aantal gemeenten niet per sé het antwoord 'nee' heeft verstrekt. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld 'weet niet' of 'geen antwoord'.

Uit de navolgende tabel blijkt dat maar weinig gemeenten zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingsnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	<i>Nee</i>	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingsnelheid	<i>Nee</i>	71%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	<i>Nee</i>	20%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

Uit een eerdere tabel bleek dat **11** gemeenten hebben geantwoord de klanttevredenheid te inventariseren. De concrete praktijk wat deze inventarisatie betreft is veelzijdig. Voor sommige gemeenten geldt dat in een jaarlijkse of tweejaarlijkse algemene burgerpeiling wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte. In andere gemeenten beperkt het inventariseren van de klanttevredenheid zich tot het stellen van relevante vragen aan melders die hun gegevens hebben verstrekt. Klanttevredenheid wordt soms uitgedrukt in rapportcijfers, soms in termen als 'tevreden' en 'ontevreden', sommige gemeenten melden het percentage respondenten dat tevreden is over de afhandeling. Gezien deze veelzijdigheid, in combinatie met het beperkt aantal gemeenten dat inzicht heeft in de klanttevredenheid, wordt in deze rapportage afgezien van het vermelden van bevindingen over de geregistreerde klanttevredenheid. Relevante gegevens die wel worden gepresenteerd zijn de volgende:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	<i>Nee</i>	24%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	<i>Ja</i>	20%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

Informatie over de inrichting van de registratie

Er is veel aandacht besteed aan het proces van registreren. In de praktijk blijkt dat er vele varianten bestaan in de wijze waarin inwoners een melding kunnen doen. Een en ander wordt in onze 'side letter' verder toegelicht. In 14 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding alleen bij de overheid in kwestie worden gedaan. In 35 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding zowel bij een externe partij, als bij de gemeente worden gedaan. In uw gemeente kan een melding bij beide worden gedaan.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	<i>Nee</i>	92%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	<i>Ja</i>	100%
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	<i>Ja</i>	100%
Meldingen kunnen via een App worden gedaan	<i>Nee</i>	73%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	<i>Ja</i>	86%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	<i>Ja</i>	96%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan	<i>Nee</i>	22%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

In 46 van de 49 deelnemende gemeenten is wel voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding kunnen doen. In uw gemeente is er wel voorzien in mogelijkheden voor mensen met een beperking.

De essentie van een registratiesysteem is dat meldingen daadwerkelijk worden vastgelegd. Dat is in inderdaad in het overgrote deel van deze gemeenten het geval. In 47 van de 49 deelnemende gemeenten is er wel een overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. In uw gemeente bestaat er wel overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. Vervolgens wordt de vraag relevant welke mogelijkheden het registratiesysteem dan biedt. In uw gemeente zijn de volgende specificaties vermeld:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	<i>Ja</i>	76%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	<i>Ja</i>	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	<i>Ja</i>	69%
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren	<i>Ja</i>	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorieën	<i>Ja</i>	94%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

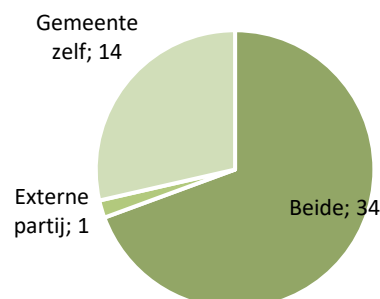
Een vervolgvraag is of de gemeente de gegevens in het registratiesysteem gebruikt om het beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte gericht te ondersteunen. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen. In uw gemeente is er geen sprake van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.

Toewijzen, behandelen en terugkoppelen

In 48 van de 49 deelnemende gemeenten is er wel een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd. In uw gemeente is er wel sprake van een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd.

Aanvullend is de vraag gesteld bij welke partij de afhandeling van de melding is belegd. In uw gemeente is aangegeven dat de afhandeling is belegd bij beide.

De antwoorden van alle deelnemende gemeenten (inclusief uw gemeente) zijn in de figuur naast deze tekst weergegeven.



Als een inwoner een melding heeft gedaan, is interessant in hoeverre de gemeente de melder op de hoogte houdt van de voortgang van de afhandeling. Dat beeld is als volgt:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De melder wordt geïnformeerd over de registratie van de melding	<i>Ja</i>	<i>98%</i>
De melder wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	<i>Ja</i>	<i>78%</i>
De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding	<i>Ja</i>	<i>98%</i>
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	<i>Ja</i>	<i>96%</i>
De melder wordt geïnformeerd over een andere status van de meldingen	<i>Nee</i>	<i>27%</i>

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

In 19 van de 49 deelnemende gemeenten kan de melder wel nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest. Bij 29 gemeenten is dat niet mogelijk (1 gemeente heeft niet geantwoord). In uw gemeente bestaat er niet de mogelijkheid om nadat een melding is afgesloten aan te geven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.

Monitoren

Een belangrijk gegeven in de inventarisatie betreft het aantal meldingen dat in uw gemeente wordt gedaan. Omwille van de vergelijking presenteren wij het aantal meldingen per 1.000 inwoners. Uw antwoorden zijn:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	<i>31</i>	<i>126</i>
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	<i>37</i>	<i>142</i>

* weergegeven is het gemiddeld aantal meldingen per 1.000 inwoners, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 43 gemeenten voor 2018 en 45 gemeenten voor 2019.

Lang niet alle gemeenten houden de afhandelingsduur bij. Hier zijn verschillende redenen voor. Zo zijn er specifieke meldingen waarbij het nuttig is om de afhandeling 'op te sparen' totdat er enig volume is en de meldingen allemaal tegelijkertijd kunnen worden afgedaan. Voor andere meldingen geldt dat die soms beter in een ander seizoen (met name met betrekking tot groenbeheer) kunnen worden afgedaan.

Voorts blijkt er sprake van enige ruis in de verkregen gegevens over de afhandelingsduur. Niet altijd is duidelijk of de gemeenten in kwestie kalenderdagen of werkdagen bedoelen. Ook in de verificatiegesprekken kon niet elke gemeente hierover uitsluitel bieden. Om die reden hebben de onderstaande resultaten slechts beperkte waarde.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	<i>3</i>	<i>13</i>
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	<i>3</i>	<i>16</i>

* weergegeven is de gemiddelde afhandelingsduur in dagen, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 21 gemeenten in 2018 en 24 gemeenten in 2019.

De situatie in 2020

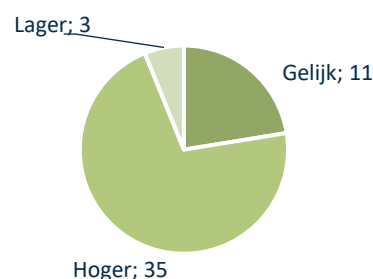
Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al 'over de helft' was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona waren naar mening van betrokken ambtenaren zeer zeker van invloed op de aard en het aantal meldingen. Opmerkelijk genoeg wordt in sommige gemeenten verwacht dat het aantal meldingen vanwege de corona-omstandigheden sterk zou

toenemen, terwijl in andere gemeenten juist de verwachting is dat het aantal meldingen zal afnemen. De verstrekte antwoorden laten zich als volgt samenvatten.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	<i>Nee</i>	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	<i>Nee</i>	47%
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	<i>Nee</i>	53%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

In uw gemeente is de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 gelijk zal zijn aan het aantal meldingen in voorgaande jaren. De verwachtingen van alle deelnemende gemeenten zijn weergegeven in de figuur naast deze tekst.



Evaluëren en verantwoorden

Vanuit het perspectief van rekenkamers is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt om daarvan te 'leren en te verbeteren'. Eveneens is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt voor sturing en verantwoording, zowel door het college van B&W als in de relatie met de raad. De verkregen antwoorden bij deze vragen geven het volgende beeld.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	<i>Nee</i>	55%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	<i>Nee</i>	37%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	<i>Nee</i>	37%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.