Memo

0098119905

Aan:	Gemeenteraad
Van:	College van B&W
Afdeling:	DBO
Datum:	28 september 2021
Onderwerp:	Toezeggingen Meldingen openbare ruimte
Bijlage memo:	
N.a.v. toezegging raad d.d.:	20 september 2021

Geachte leden van de raad,

Bij de behandeling van het rapport van de rekenkamer commissie over de meldingen openbare ruimte zijn er door de portefeuillehouder twee toezeggingen gedaan. Via deze memo wordt aan deze toezeggingen invulling gegeven.

Toezegging 1:
De raad ontvangt voor de raadsvergadering de planning voor de vaststelling van het beleidsplan dienstverlening.

Het beleidsplan Dienstverlening staat op de LTA voor aanstaande december/januari. Zoals aangegeven in de werkvergadering van mei van dit jaar bestaat het beleidsplan Dienstverlening uit:

1. Leidende principes die onder andere gebaseerd zijn op input uit de samenleving
2. Inzicht in de uit te werken thema's. Deze thema's worden dus na de vaststelling van het beleidsplan verder uitgewerkt. In het geval van meldingen openbare ruimte sluiten we dan aan op het al lopende traject van de implementatie van een nieuw meldsysteem. Uitwerking van dit thema kan dus op korte termijn na vaststelling van het beleidsplan opgepakt worden.

Toezegging 2
De raad wordt geïnformeerd hoe het nou met de KPI's zit. De Rekenkamer gaf aan dat niet duidelijk was wat de huidige KPI's zijn en of en hoe daar aan wordt gerefereerd.

Bij het invullen van de vragenlijst die wij in het kader van het rekenkameronderzoek hebben ontvangen is aangegeven dat wij KPI's hebben en dat deze terug te vinden zijn in het kwaliteitshandvest en het collegeprogramma.

In het kwaliteitshandvest staat vermeld:
"Wat beloven wij u?
• Medewerkers van de Infolijn doen hun best uw vraag over het openbaar gebied vaak direct te behandelen of te beantwoorden.
• Wanneer ze het antwoord niet weten, kan uw vraag worden voorgelegd aan een medewerker van de betreffende vakafdeling.
• Uw melding wordt direct geregistreerd in MijnWeststellingwerf. U kunt het verloop en de afhandeling van de melding hier volgen.
• In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen."
Over bovenstaande vindt geen evaluatie of verantwoording plaats.

In het collegeprogramma gaat het dan specifiek om de KPI voor algemene klanttevredenheid, een 8. Verantwoording hierover vindt plaats via de P&C cyclus.

Daarnaast is aangegeven dat wij verschillende zaken wel meten maar daar niet direct een KPI aan hebben verbonden. Voorbeelden hiervan zijn het aantal meldingen en het soort meldingen. Deze worden meegenomen bij de jaarlijkse verantwoording via de P&C cyclus.
Zo stond er in de jaarrekening 2020 vermeld:
Geregistreerde meldingen openbare ruimte:
In 2020 zijn er totaal 2.706 meldingen geregistreerd. In 2019 waren dat er in totaal 2.283. Dit is een stijging van 19%. Net als in 2019 is er binnen de categorie afval een flinke toename van het aantal meldingen over het vervangen van kapotte vuilcontainers.