Raadsvoorstel: Z/21/713649/D-758208
Onderwerp: **Onderzoek rekenkamercommissie: Meldingen Openbare Ruimte**

Datum: 8 juli 2021
Portefeuillehouder: Reinie Melissant - Briene
I&O:
B&A / Raadsvergadering: 23 september 2021
Opsteller: RKC/Bekhoven, Erna van
Geeft voorstel begrotingswijziging: Ja/Nee

Onderwerp:

Onderzoek rekenkamercommissie: Meldingen Openbare Ruimte

Voorstel:

Wij stellen u voor:

1. Bevindingen en conclusies uit het onderzoek van de rekenkamercommissie naar de Meldingen Openbare Ruimte te onderschrijven.

2. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie over te nemen:
   - Zorg eenmaal per jaar voor een samenhangende analyse en evaluatie over de meldingen en de afhandeling daarvan gericht op de beoogde doelen.
   - Betrek deze op zowel de klantervaring als het interne proces en formuleer eventuele leer- en verbeterpunten als daartoe aanleiding is. Verbeteringen kunnen ook zitten in de wijze waarop bijvoorbeeld beheer en onderhoud wordt uitgevoerd, de openbare ruimte wordt ingericht en werkzaamheden worden aanbesteed en aangestuurd.
   - Deel de resultaten van de resultaten van deze analyse en evaluatie met burgers, college en raad, de interne organisatie en de partners in de uitvoering.
   - Zie de verbeterslag op de Meldingen Openbare Ruimte ook als een voorbeeld voor de participatie -en de samenwerking tussen burger en overheid.
   - Rapporteer over de jaarlijkse analyse en evaluatie aan het college en de raad.
   - Beoordeel als raad de resultaten van analyse en evaluatie op de kwaliteit van het werkproces, van de dienstverlening en van de samenwerking tussen burger en overheid.

Aanleiding:

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) organiseert jaarlijks een onderzoek dat voor de lokale rekenkamer(commissie)s gezamenlijk wordt uitgevoerd, het zogenaamde Doe-Mee-onderzoek. In 2020 heeft de rekenkamercommissie Gorinchem deelgenomen aan het Doe Mee Onderzoek naar Meldingen Openbare Ruimte (MOR). Met de openbare ruimte wordt iedereen dagelijks geconfronteerd, ook met wat eraan scheelt.

Beoogd effect:

Inzicht verkrijgen in de effectiviteit en efficiëntie van de melding en afhandeling van klachten en signalen m.b.t. de openbare ruimte. Daaruit leer- verbeterpunten af te leiden voor het werkproces van de meldingen en afhandeling en voor de wijze waarop de openbare ruimte is ingericht, wordt beheerd en onderhouden en de werkzaamheden daartoe worden aanbesteed en aangestuurd.

Argumenten:

1.1 *Hiermee legt u de basis voor verbetering van het werkproces rm.b.t. de meldingen openbare ruimte*

1.2 *Het onderzoek geeft een feitelijke weergave van hoe het proces t.a.v. meldingen openbare ruimte is ingericht en functioneert en zich verder ontwikkelt*

2.1 Hiermee geeft u richting aan de verdere verbetering van het werkproces meldingen openbare ruimte en het achterliggende beleid t.a.v. de inrichting, het beheer en onderhoud en de aansturing en aanbesteding daarvan.

2.2 Tevens bepaalt u hiermee hoe de raad hierbij dient te worden betrokken en hoe dit werkproces een bijdrage kan leveren aan de samenwerking tussen burger en overheid.

Risico's:
Financiën:
Participatie:
Communicatie:
Duurzaamheid:
Vervolgproces:
Bijlagen:
Bijlage 1: conclusies en aanbevelingen rkc Bijlage 2: factsheet Bijlage 3: sideletter Bijlage 4: gespreksverslag Bijlage 5: bestuurlijke reactie
De Rekenkamercommissie, secretaris, voorzitter,

Raadsbesluit

De gemeenteraad van Gorinchem,

Gelet op het raadsvoorstel d.d. 8 juli 2021
Gelet op de wettelijke bepalingen

Besluit:

1. Bevindingen en conclusies uit het onderzoek van de rekenkamercommissie naar de Meldingen Openbare Ruimte te onderschrijven.

2. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie over te nemen:
    - Zorg eenmaal per jaar voor een samenhangende analyse en evaluatie over de meldingen en de afhandeling daarvan gericht op de beoogde doelen.
    - Betrek deze op zowel de klantervaring als het interne proces en formuleer eventuele leer- en verbeterpunten als daartoe aanleiding is. Verbeteringen kunnen ook zitten in de wijze waarop bijvoorbeeld beheer en onderhoud wordt uitgevoerd, de openbare ruimte wordt ingericht en werkzaamheden worden aanbesteed en aangestuurd.
    - Deel de resultaten van de resultaten van deze analyse en evaluatie met burgers, college en raad, de interne organisatie en de partners in de uitvoering.
    - Zie de verbeterslag op de Meldingen Openbare Ruimte ook als een voorbeeld voor de participatie -en de samenwerking tussen burger en overheid.
    - Rapporteer over de jaarlijkse analyse en evaluatie aan het college en de raad.
    - Beoordeel als raad de resultaten van analyse en evaluatie op de kwaliteit van het werkproces, van de dienstverlening en van de samenwerking tussen burger en overheid.

Aldus besloten in de raadsvergadering van 23 september 2021.

Griffier, Voorzitter,