

Bijlagen bij het rapport "Verzilver de Mogelijkheden"

- Een onderzoek naar Meldingen Openbare Ruimte
in de Gemeente Waalre -



Rekenkamercommissie
Waalre
Februari 2021

Inhoud

Inleiding en aanpak van het onderzoek.....	3
1.1 De aanpak van het onderzoek.....	3
1.2 de opzet van de rapportage	3
2 Het beleid en de normen.....	4
2.1 beleid en normen	4
2.2 ambities klantvriendelijkheid	4
3 De registratie van de meldingen	6
3.1 mogelijkheden om te melden.....	6
3.2 registratiewijze	6
3.3 relatie met andere meldingen	7
4 Het behandelingsproces van de meldingen.....	8
4.1 Het behandelingsproces	8
4.2 Toewijzing.....	8
4.3 Behandeling.....	9
4.4 Terugkoppeling.....	9
5 De monitoring van de meldingen	11
5.1 monitoring van het aantal meldingen	11
5.2 Termijn van afhandeling	11
6 De evaluatie en de verantwoording	12
6.1 Evaluatie.....	12
6.2 Verantwoording	12
7 Bijlagen.....	13
Bijlage 1 - Reactie College van Burgemeester en Wethouder	14
Bijlage 2 – Resultaten enquête onder Melders	16

Inleiding en aanpak van het onderzoek

1.1 De aanpak van het onderzoek

In het onderzoeksprogramma 2020 van de RKC is het onderwerp ‘kwaliteit gemeentelijke dienstverlening’ opgenomen. Een specifieke vorm van dienstverlening is de wijze, waarop de gemeente omgaat met de meldingen van inwoners over de openbare ruimte. Hierbij is de kwaliteit van de dienstverlening goed inzichtelijk te maken.

Bij de uitvoering van dit onderzoek zijn meerdere bronnen gebruikt:

- Analyse van documenten;
- Een benchmark, zoals die is opgesteld door het onderzoeksbureau PBLQ, in opdracht van de NVRR (de koepelorganisatie van Nederlandse Rekenkamers en Rekenkamercommissies);
- Interviews met medewerk(st)ers, die betrokken zijn bij de meldingen openbare ruimte;
- Een enquête onder inwoners, die afgelopen periode een melding over de openbare ruimte hebben gedaan.

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt vanuit de mogelijkheden van de NVRR om te kunnen komen tot een vergelijkend overzicht van Waalre met andere gemeenten. Vanuit de NVRR is het onderzoeksbureau PBLQ ingeschakeld om op vergelijkbare wijze een onderzoek te doen naar de meldingen openbare ruimte. In het onderzoek zijn ruim 50 gemeenten betrokken. Dit onderzoek was vooral gericht op een benchmark. Wanneer in deze rapportage wordt gesproken over een vergelijking met andere gemeenten, wordt steeds bedoeld op de aan de gemeenten uit dit NVRR onderzoek.

Omdat bij dienstverlening de inwoner centraal staat, hebben we het belangrijk geacht de ervaringen van de inwoners die gebruik gemaakt hebben van deze dienstverlening te vernemen. Daarvoor is er een digitale enquête uitgezet onder inwoners, die afgelopen twee jaar een melding hebben gedaan bij de gemeente.

Om de context van de bevindingen van de benchmark en de resultaten van de inwonersenquête beter te begrijpen heeft de RKC zelf een aantal gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente die betrokken zijn bij de meldingen openbare ruimte. Dit bood de gelegenheid om dieper op de lokale situatie in te kunnen gaan en de ‘couleur locale’ beter te kunnen schetsen.

1.2 De opzet van de rapportage

Dit bijlagenboek behoort bij de compacte eindrapportage over het onderzoek naar openbare meldingen in Waalre, getiteld: “Verzilver de Mogelijkheden”

In die kernrapportage wordt per onderzoeksvraag verwezen naar de meer uitgebreide beschrijving van de bevindingen in dit onderzoek, zoals opgenomen in dit bijlagenboek. Dit is vooral bedoeld als achtergrondinformatie voor die raadsleden, die zich meer willen verdiepen in de resultaten van het onderzoek en de context van de conclusies en aanbevelingen.

In dit bijlagenboek wordt de volgorde van de onderzoeksvragen aangehouden. Dit betekent dat achtereenvolgens wordt ingegaan op het beleid, de registratie, het behandelingsproces, de monitoring, de evaluatie en verantwoording en tenslotte de opvattingen van de inwoners.

2 Het beleid en de normen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 1:

Welk beleid en welke normen zijn vastgesteld over de meldingen openbare ruimte en wat zijn de ambities over klantvriendelijkheid?

2.1 Beleid en normen

In Waalre is er geen beleid vastgelegd ten aanzien van de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Ook ontbreekt het aan een vastgestelde procesbeschrijving, werkinstructies en een normenkader rondom snelheid van afhandelen van de meldingen OR. Hierin wijkt Waalre af van andere gemeenten. In 39% van de 52 onderzochte gemeenten is er sprake van een vastgesteld beleidskader en in 57% van deze gemeenten Waalre gaat er een procesbeschrijving van het beleid.

Ontbreken van lokaal beleid betekent dat de nationale wettelijke normen gelden voor de afhandelingstermijn. Concreet houdt dit in dat als er een melding wordt gedaan bij een overheidsorganisatie, er binnen 3 weken een reactie moet komen. Kan de melding niet binnen 3 weken worden afgehandeld, dan krijgt de inwoner binnen die 3 weken een behandlungsbericht. In dit bericht staat waarom directe afhandeling niet lukt en wanneer de inwoner het antwoord kan verwachten.

Toch heeft het 'Zaaksysteem', het programma waarin meldingen worden verwerkt, wel 'termijnen' ingebouwd. Zoals: binnen 3 werkdagen moet iemand teruggebeld worden, binnen 14 dagen moet de melding opgelost zijn. Medewerkers geven aan dat het grootste deel van de meldingen ook binnen die termijn wordt opgelost. In gesprekken met medewerkers klinkt zeker de ambitie door om deze termijnen te halen. Het Zaaksysteem biedt individuele medewerkers ook de gelegenheid om hun eigen caseload te monitoren. Een reguliere objectieve monitoring aangaande de meldingen ontbreekt.

Ook is er geen formele procedure voor klachten rondom de meldingen openbare ruimte. Klachten rondom afhandeling worden direct doorgezet naar de behandelend ambtenaar. Deze neemt contact op met de melder, telefonisch of gaat even langs bij de melder.

2.2 Ambities klantvriendelijkheid

In meer algemene zin zijn wel ambities over klantvriendelijkheid in Waalre benoemd. Zo wordt bijvoorbeeld in de 'Kracht van Waalre' gesproken over een optimale dienstverlening als een van de drie hoofddoelen. Meer specifieke uitwerking hiervan naar het onderwerp 'meldingen openbare ruimte' en een doorvertaling naar normen hiervoor heeft voor het onderwerp meldingen openbare ruimte niet plaatsgevonden. De klanttevredenheid wordt ook niet gemeten. Vanuit de ambtelijke organisatie wordt aangegeven dat het goed zou zijn als er prestatienormen en servicenormen vastgelegd zouden worden.

Dat bovenstaande niet is vastgelegd wil overigens niet zeggen dat medewerkers geen ambities hebben ten aanzien van klanttevredenheid. Medewerkers geven in de breedte aan dat ze graag goede oplossingen voor de inwoners vinden. In de gesprekken komt een grote betrokkenheid en inzet van medewerk(st)ers naar voren. Ook zoekt men elkaar snel op, wanneer er problemen zijn. Er is sprake

van korte lijnen en een informele manier van werken. Onderbezetting, ziekte en openstaande vacatures hebben echter invloed gehad op de slagkracht bij het oppakken van meldingen en de communicatie naar inwoners toe. In de inwonersenquête zien we dit ook terug in de cijfers 22% van de respondenten vraagt om betere communicatie, 15% vraagt specifiek naar een betere terugkoppeling, 9% van de respondenten geeft aan dat ze meer snelheid in de afhandeling willen zien en 10% spoort aan op actie.

3 De registratie van de meldingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 2: .

Welke mogelijkheden zijn er om meldingen te doen, wat is de registratiewijze en wordt een relatie gelegd met eerdere meldingen?

3.1 Mogelijkheden om te melden

Er zijn meerdere mogelijkheden om meldingen te doen in Waalre. Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan, inwoners kunnen een brief schrijven, ze kunnen telefonisch binnenkomen, via de gemeentelijke website, via de Buiten Beter app of via social media. In de inwonersenquête onder de melders zag de verdeling er als volgt uit:

Meldingswijze	Percentage melders
Via de website van de gemeente	48,8%
Per mail	39,2%
Per telefoon	14,7%
Via de App (Beter Buiten)	9,0%
Aan de balie van het Stadhuis	1,5%
Via Social Media	1,4%
Anders, namelijk...	1,4%
Per Brief	0,7%

Met de stijging van de (digitale) mogelijkheden om meldingen te doen, heeft de gemeente Waalre een enorme groei gezien in het aantal meldingen. De verwachtingen ten aanzien van de snelheid van de afhandeling van deze meldingen is in dezelfde periode gestegen. De verklaring hiervoor zoeken medewerkers in de digitalisering van de maatschappij, waarbij 'Vandaag gebeld, morgen in huis.' de norm is.

Uit de benchmark blijkt dat het aantal meldingen in Waalre relatief hoog is. Het aantal meldingen per 1000 inwoners ligt in Waalre ruim hoger dan in de andere gemeenten uit de benchmark.

Aantal meldingen per 1000 inwoners		
jaar	Waalre	gemiddelde gemeente
2017	143	126
2019	172	142

Ten aanzien van toegankelijkheid valt op dat in 46 van de 49 deelnemende gemeenten is voorzien in de mogelijkheid voor mensen met een beperking (zoals slechtzienden) om een melding te kunnen doen. In Waalre is hier niet in voorzien.

3.2 Registratiewijze

Alle meldingen worden in het Zaaksysteem van de gemeente geplaatst. Dit is het centrale registratiesysteem van de gemeente. Het is in 2017 ingevoerd en de meldingen OR waren de eerste die via dit systeem werden geregistreerd.

Wanneer een melding binnenkomt via de website, komt deze automatisch in het Zaaksysteem terecht. Zodra er een melding wordt gedaan krijgt deze een nummer en wordt er een behandelend ambtenaar,

of een afdeling aan gekoppeld. Indien het naar een afdeling wordt gezet, komt het terecht bij een verdeler die oordeelt wie de melding op zal pakken.

Het GCC (Gemeentelijk Contact Centrum) is ervoor verantwoordelijk om klachten die niet via de website binnen komen, in het Zaaksysteem te zetten. Zodra die erin staan, komt ook daar een nummer aan te hangen en wordt de melding zoals hierboven beschreven doorgezet om te behandelen.

3.3 Relatie met andere meldingen

Er wordt niet automatisch een relatie gelegd met eerdere meldingen. Omdat Waalre een kleinschalige gemeente is, zijn er niet veel behandelaren. De geïnterviewde medewerkers zijn van mening dat een dergelijk automatisch systeem voor hen niet noodzakelijk is. Zij hebben goed overzicht over de eigen caseload en als een melding meerdere keren binnen komt, handelen ze deze in één keer af.

Er zijn momenten dat er meerdere meldingen over hetzelfde onderwerp binnen komen; de zogenaamde bulkmeldingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan meldingen over bladval/takken na een storm, meldingen als de processierups actief is of na sneeuwval. Bij bulkmeldingen informeert de gemeente melders uitvoeriger over de wijze, waarop met deze meldingen wordt omgegaan. Hiermee doet de gemeente aan verwachtingsmanagement. Ook bij andere meldingen, waarvan de afhandeling langer op zich laat wachten, gaat de gemeente beter informeren over de werkwijze. Denk bijvoorbeeld aan meldingen over de straatverlichting. Een bericht als : *“Iedere 3 weken wordt een ronde gedaan langs alle straatlantaarns waarvan een melding binnen is gekomen. Daar waar het gaat om een netstoring (en de oplossing niet in de lantaarn, maar ondergronds zit) worden meldingen in 2 maanden opgelost.”* voorkomt dat een inwoner een melding binnen twee maanden nog eens doet. Bij de processierups kan een toelichting op de beleidskeuze bij inwoners voor meer begrip zorgen *“De prioritering van bestrijding van de processierups ligt bij kinderdagverblijven en scholen. Vervolgens op drukbezochte publieke ruimten, daarna binnen de bebouwde kom, daarna daarbuiten.”* Zo hoeven mensen die een melding doen buiten de bebouwde kom niet te verwachten dat deze melding vooraan staat.

Eén van de geïnterviewde medewerkers geeft aan dat het goed zou zijn *“als op voorhand beter aan verwachtingsmanagement gedaan wordt bij inwoners van Waalre. Zo zou je vooraf duidelijk kunnen communiceren wanneer je gaat snoeien (januari, februari en oktober) en in welke periode en hoe vaak je het blad op komt ruimen. Dat zou aardig wat meldingen kunnen schelen.”*

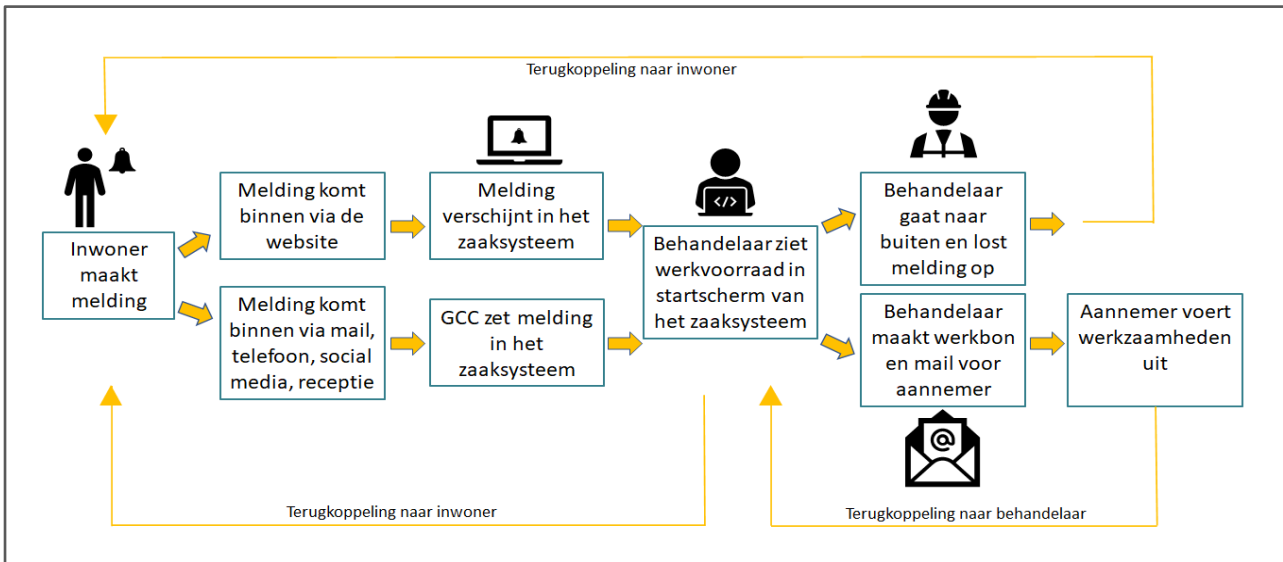
4 Het behandelingsproces van de meldingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 3:

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

4.1 Het behandelingsproces

Het huidige werkproces ziet er globaal als volgt uit.



4.2 Toewijzing

Ongeveer de helft van de meldingen komt binnen via de website en wordt geautomatiseerd toegestuurd naar de behandelend ambtenaar. De overige meldingen worden door het GCC in het Zaaksysteem gezet. De gemeente Waalre is een relatief kleine gemeente met korte relatielijnen tussen medewerk(st)ers. Het informele karakter hiervan maakt dat medewerkers van het GCC vaak de melding al op de juiste naam van behandelend ambtenaar kunnen zetten. Wanneer ze het niet weten, gaat een melding naar de coördinator van de meldingen OR. Daar zorgt de Coördinator Openbare Ruimte voor de verdeling van de meldingen. De melding gaat dan bijvoorbeeld naar milieu, BOA, groen, verkeer of civiel. In veel gevallen is deze tussenstap niet nodig.

Van de meldingen die bij de gemeente Waalre binnenkomen, is 80% voor de afdeling openbare ruimte. Als de melding niet rechtstreeks bij een ambtenaar terecht komt, dan zorgt de Coördinator Openbare Ruimte voor de verdeling van de meldingen. Dat gaat bijvoorbeeld naar milieu, BOA, groen, verkeer of civiel. De coördinator Openbare Ruimte loopt wekelijks binnen bij het GCC om te vragen of er bijzonderheden zijn.

Het traject van een melding die naar een aannemer moet, kan efficiënter worden ingeregeld legt één van de geïnterviewde medewerkers uit. *“Vanuit het zaaksysteem komt de melding bij de behandelaar, die maakt per melding een werkbon aan en stuurt die via mail naar de aannemer. Die print hem dan uit en geeft hem aan de uitvoerder. We werken nu naar een geautomatiseerde melding bij de aannemer. Bepaalde meldingen gaan dan rechtstreeks naar de aannemer. Zo halen we een stap uit het*

proces. Bovendien weten we dat bepaalde meldingen altijd naar een aannemer moeten, die hoeven dan niet eerst via onze behandelaar.”

Bovenstaande geldt voor meldingen die binnen komen via de website, maar niet voor meldingen die binnen komen via het GCC. Omdat het GCC qua capaciteit ruimer zit dan de afdeling OR wordt momenteel onderzocht of het GCC een rol kan spelen hierin. Bepaalde meldingen kunnen zij dan rechtstreeks oppakken, of zelf naar aannemers sturen, zonder enge interventie van de afdeling OR.

4.3 Behandeling

Wanneer een melding bij een behandelaar terecht komt, dan zijn er drie mogelijkheden:

- De behandelaar lost de melding zelf op. Hiervoor gaat een behandelaar zelf ter plaatse de situatie beoordelen en pakt het probleem op.
- De melding wordt (soms na een beoordeling ter plaatse door de behandelend ambtenaar) doorgezet naar een aannemer.
- De melding wordt niet opgepakt.

Met name de laatste vraagt om een nadere toelichting. Een melding wordt bijvoorbeeld niet opgepakt omdat de bevinding van de inwoner niet strookt met het normenkader dat wettelijk of door de gemeente zelf, is vastgesteld. Bijvoorbeeld een stoeptegel steekt wel uit, maar valt volgens het normenkader nog binnen een acceptabele grens. Hier krijgt de inwoner dan een bericht van vanuit de behandelaar. Een andere reden om een melding niet op te pakken is dat het reguliere onderhoud binnen afzienbare termijn gepland staat. Wanneer het dan geen gevaarlijke situatie betreft, wordt er vanuit het oogpunt van efficiency voor gekozen om de melding mee te nemen in het geplande onderhoud.

Er zijn 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. Dit kan leiden tot uitstel voor de inwoner. De melding wordt dan wel op afgehandeld gezet, omdat deze in tijd wordt weggezet.

Samen met aannemers werkt de afdeling OR aan een nieuwe systematiek. Idee is om bepaalde meldingen rechtsreeks door te zetten naar de aannemer. Die aannemer heeft een dashboard waarin hij ziet wie de melding heeft gedaan, wat er aan de hand is, etc. Die aannemer kan snel ter plaatse gaan kijken, indien nodig contact opnemen met de melder. Ook na afhandeling gaat er een signaal naar de melder. Communicatie wordt beter en het wordt persoonlijker.

4.4 Terugkoppeling

Over de terugkoppeling heerst onder inwoners de grootste ontevredenheid. Er zijn 2 momenten in het proces waarin een geautomatiseerde terugkoppeling plaatsvindt. Zodra een inwoner een melding doet via de website, ontvangen zij een geautomatiseerde melding dat de melding is ontvangen. (dit geldt alleen voor die inwoners die hun mailadres achterlaten). De tweede terugkoppeling vindt plaats als een medewerker ‘aanvinkt’ dat de melding is afgehandeld. Dan ontvangt de inwoner (indien zijn/haar mailadres bekend is) een melding dat de melding is afgehandeld.

De overige terugkoppelingen moet de medewerker zelf doen, of de gemeente is hiervoor afhankelijk van de aannemer. Door dit onderdeel verder te automatiseren kunnen slagen gemaakt worden. Het Zaaksysteem voorziet in een aantal standaard antwoorden, maar het gaat hierbij om een beperkt aantal (4) en de antwoorden die er wel in zitten, kunnen klantvriendelijker worden geformuleerd. Door

voor meer antwoorden te kunnen kiezen, kunnen de berichten beter aansluiten bij de melding en hierdoor krijgt de inwoner meer een op maat antwoord. De huidige antwoorden zijn dusdanig generiek, dat het bijdraagt aan een onpersoonlijke beleving. De verbetering wil de afdeling graag inzetten met de afdeling communicatie.

De enquête onder de melders laat duidelijk zien dat inwoners graag op de hoogte blijven van hun melding. Hierin onderscheiden we een aantal signalen:

- Tussen de ontvangstbevestiging en het signaal dat een melding is afgehandeld, zit geen standaard communicatiemoment. Inwoners vragen om:
 - een bericht hoe verder wordt gegaan met de melding (opgepakt, naar aannemer doorgezet, afgewezen). Op dit moment voorziet het Zaaksysteem in standaard antwoorden, maar diverse geïnterviewde medewerkers geven aan dat deze standaard antwoorden op helderheid en klantvriendelijkheid getoetst moeten worden;
 - Een korte toelichting als een verzoek wordt afgewezen.
- De term 'Afgehandeld' veroorzaakt veel onduidelijkheid. De term sluit weliswaar aan bij het interne proces, maar zegt feitelijk niets over de oplossing die geboden is voor de inwoner.
- 10% van de inwoners zegt na hun melding nog contact gezocht te hebben met de gemeente, maar er niet in slaagden meer informatie over hun melding te krijgen.
- Soms geeft de gemeente aan met een oplossing te komen, maar is onduidelijk wanneer die oplossing komt. 13% van de mensen is in de veronderstelling dat hun melding nog onderhanden is, maar weet niet waarom het nog niet is opgelost.
- 15% van de inwoners vraagt om een (betere) terugkoppeling en 11% vraagt om een meer persoonlijke benadering. Eén van de geïnterviewde medewerkers geeft aan dat door de onderbezetting van de afgelopen jaren, weinig oog is geweest voor de beleving van de inwoner. *"Bij de melder zit een groot stuk beleving. Daar is nu soms onvoldoende aandacht voor. Het zou al helpen als we dit standaard in onze reacties inbouwen."*

Een verbetertraject dat de gemeente inzet met de aannemer zou hier verbetering in kunnen brengen vertelt één van de geïnterviewde medewerkers: *"Idee is om bepaalde meldingen rechtsreeks door te zetten naar de aannemer. Die aannemer heeft een dashboard waarin hij ziet wie de melding heeft gedaan, wat er aan de hand is. Die aannemer kan snel ter plaatse gaan kijken en indien nodig contact opnemen met de melder. Ook na afhandeling gaat er een signaal naar de melder. De communicatie wordt beter en het wordt persoonlijker."*

5 De monitoring van de meldingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 4:

Vindt er monitoring plaats wat betreft het aantal meldingen, de termijn van afhandeling in relatie met de geldende normen?

5.1 monitoring van het aantal meldingen

Het aantal meldingen is de afgelopen jaren, mede door de uitbreiding van de mogelijkheden om meldingen te doen, sterk toegenomen. Via het zaaksysteem kun je het aantal meldingen goed monitoren. Hoewel het Zaaksysteem in principe de mogelijkheid biedt om verschillende zaken te monitoren en managementinformatie te genereren op die onderdelen, zijn deze functies de afgelopen jaren niet ingericht, of nog onvoldoende gebruikt. De meldingen vroegen zoveel van medewerkers dat dit soort trajecten op de achtergrond raakten. Momenteel is de afdeling OR bezig met een traject waardoor zij het Zaaksysteem beter in kunnen gaan zetten als managementinformatie tool en communicatie naar de inwoners beter geautomatiseerd kan worden.

Een 'data gedreven' aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen ontbreekt in Waalre. 52% van de 49 gemeenten uit de benchmark hebben wel een dergelijke aanpak. Vanuit het team OR wordt aangegeven dat men in de toekomst graag de meldingen wil gebruiken als sturingsinstrument, om zo aan de preventieve kant van de meldingen te komen. Maar 'De basis op orde' heeft nu prioriteit.

5.2 Termijn van afhandeling

Ook de termijnen van afhandeling worden niet objectief gemonitord. Per individuele medewerker is wel de mogelijkheid om de eigen caseload te volgen. De termijnen die zijn vastgesteld in het Zaaksysteem vormen een sturingsinstrument voor de medewerkers. Of zoals een geïnterviewde zei: *"Als je achterloopt, dan kleurt het Zaaksysteem die meldingen automatisch rood. Dan start je de dag met een rood scherm. Dat is geen fijn gevoel, dat probeer je dan ook te voorkomen. Ik probeer eigenlijk alles liefst ruim binnen de vastgestelde termijnen op te lossen. Als je snel werkt, voorkom je veel gedoe achteraf."*

Doordat er geen prestatienormen en servicenormen bestaan voor de meldingen, geldt het wettelijke kader. Medewerkers geven aan dat dit kader eigenlijk te breed is als je het hebt over klanttevredenheid. Je kunt aan die normen voldoen, maar wel structureel ontevreden inwoners hebben. Een normenset geeft bovendien input voor een gesprek met betrekking tot haalbaarheid van die normen. Gesprekken met de geïnterviewden leren, dat de afdeling OR de afgelopen jaren te kampen heeft gehad met onderbezetting. Intussen werd gewerkt zonder vastgestelde normen en deels ook zonder sturingsinformatie. Die informatie objectificeert een gesprek over kwaliteit van dienstverlening, doorlooptijden en werkdruk. Verschillende medewerkers geven in de interviews aan dat zij graag zouden werken met vastgestelde servicenormen en kwaliteitseisen.

Uit de gesprekken blijkt dat verschillende medewerkers ontevreden zijn over de snelheid waarmee meldingen opgepakt zijn de afgelopen jaren. Het ingezette verbetertraject waarbij OR, GCC en de ontwikkelaar van het zaaksysteem betrokken zijn, heeft dan ook onder meer als doel om tot een snellere afhandeling te komen.

6 De evaluatie en de verantwoording

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 5:

Op welke wijze vinden evaluatie en verantwoording en wie worden daarover geïnformeerd?

6.1 Evaluatie

Op dit moment ontbreekt het bij de gemeente Waalre aan een reguliere verantwoordings- en evaluatiecyclus met betrekking tot de meldingen. 55% van de ondervraagde gemeenten geeft aan wel een periodieke rapportage te maken rondom de afhandeling van de meldingen.

Inwoners krijgen in Waalre niet de gelegenheid om zich uit te spreken over tevredenheid van de afhandeling. In 19 van de 49 gemeenten in de benchmark kan de melder nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest. Waalre biedt dit haar inwoners niet aan.

Uit de gesprekken komt naar voren dat er meer behoefte is aan sturingsinformatie rondom servicenormen, kwaliteitseisen en inwonerstevredenheid. De eerste stap hiertoe is dan ook gezet. Het team OR is een verbetertraject aangegaan waarbij het proces van A-Z vanuit klantperspectief wordt doorgenomen. Het is de verwachting van verschillende geïnterviewde medewerkers dat dit traject noodzakelijke verbeteringen boven water zal brengen. Het Zaaksysteem biedt de mogelijkheid om management informatie aan te leveren. Dat is momenteel nog niet in gebruik, maar bestaande normen zullen in het Zaaksysteem een plek krijgen.

Daarnaast is de afdeling OR met aannemers in gesprek om Klanttevredenheidsmetingen een regulier onderdeel van het proces te laten zijn.

6.2 Verantwoording

In Waalre is er geen reguliere informatie-uitwisseling met de politiek aangaande de meldingen. Overigens is dit in meer gemeenten niet gebruikelijk. 37% van de gemeenten rapporteert dit periodiek aan het college van B&W en ook 37% rapporteert aan de gemeenteraad.

Het ontbreken van prestatienormen en servicenormen, betekent ook dat de raad en/of het college geen meetlat hebben om te beoordelen welk kwaliteitsniveau moet worden behaald.

7 Bijlagen

1 Reactie College van Burgemeester en Wethouder

2 Resultaten enquête melders

Bijlage 1 - Reactie College van Burgemeester en Wethouder



Rekenkamercommissie Gemeente Waalre
t.a.v. J.M. van Berlo
Postbus 10.000
5580 GA Waalre

Uw brief van 22 januari 2021	Uw kenmerk	Afdeling/Ambtenaar Leefomgeving/J.Thomassen
Onderwerp Aanbieding rapport "Verzilver de kansen" voor wederhoor.	Ons kenmerk Zaaknr. 141658	Datum 23-02-2021

VERZONDEN 24 FEB. 2021

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Met de nodige interesse hebben wij kennis genomen van de resultaten van het onderzoeksrapport meldingen openbare ruimte met als titel "verzilver de kansen". De resultaten en aanbevelingen van het onderzoek worden door ons volledig onderschreven waarbij we tevens van de gelegenheid gebruik willen maken u te informeren over de verbetervoorstellen proces meldingen openbare ruimte voor de korte en middellange termijn.

Korte termijn maatregelen (2021)

Inwoners hebben aangegeven dat voor afhandeling van klachten en meldingen er wordt gevraagd naar een meer persoonlijke benadering, een betere communicatie tijdens het proces en vooral een betere terugkoppeling over de genomen maatregelen.

Ondanks de beperkte capaciteit van het team openbare ruimte, zijn wij er van overtuigd dat verbetermogelijkheden op korte termijn mogelijk zijn. Op dit moment wordt hard gewerkt aan het meer efficiënt inrichten van het proces meldingen openbare ruimte. Hierbij wordt onder meer aandacht besteed aan het meer klantvriendelijk en duidelijker communiceren met de melder zowel aan de voorkant als bij de terugkoppeling. Het direct doorzetten van de melding vanuit het zaakstelsel naar de aannemer, de uitvoerende partij, om op die manier geen onnodige tijd te verliezen aan administratieve handelingen. Alle handelingen moeten zoveel mogelijk digitaal plaatsvinden.

Voor genoemde maatregelen worden eind maart doorgevoerd.

Koningin Julianalaan 19, Postbus 10.000, 5580 GA Waalre
T: 040 - 22 82 500, E: gemeente@waalre.nl, W: www.waalre.nl, t: @Waalregemeente

Wij hopen in de loop van dit jaar de eerste resultaten te zien in de wijze van afhandeling en zijn erg benieuwd naar de mening van onze inwoners welke zal worden bevroegd middels een enquête.

Middellange termijn maatregelen (2022/2023)

Er is op dit moment geen beleid over het beoogde ambitieniveau vastgesteld inzake het totale proces van meldingen openbare ruimte. In ons visiedocument 'De Kracht van Waalre' is optimale dienstverlening een uitgangspunt. De doorvertaling daarvan naar concrete prestatie – en servicenormen voor het meldingenproces heeft echter nog niet plaatsgevonden. Ter verbetering van zowel de professionaliteit als de kwaliteit van de dienstverlening pakken we dat echter op in de loop van dit jaar. We verwachten daar in 2022 de resultaten van te zien.

Daarnaast zijn we bezig om in deze periode ook een vorm van permanente klanttevredenheidsmeting te implementeren waardoor we in staat zullen zijn om, nagenoeg, realtime op- of af te schalen.

Evaluatie en leren

Wij zijn voornemens na ca.2 jaar deze verbeterslag te evalueren. Als blijkt dat het werken met concrete prestatie- en servicenormen goed werkt en van toegevoegde waarde is dan zullen we kijken waar we dit elders in de organisatie ook gaan inzetten ter verbetering van onze dienstverlening.

Mocht uit de evaluatie ten aanzien het totale proces van meldingen openbare ruimte onverhoopt blijken dat er te weinig verbetering zichtbaar is of als we met zijn allen het ambitieniveau hoger willen leggen dan zal een vergroting van de hiertoe beschikbare middelen (ambtelijke capaciteit en financiën) wellicht onvermijdelijk zijn.

Uiteraard zullen wij de gemeenteraad over de doorvertaling van de aanbevelingen van uw rekenkamercommissie naar concrete verbeteracties gaande het proces blijven informeren.

Tot slot bedanken wij u hartelijk voor uw gedegen onderzoekswerk en de heldere rapportage. Wij voelen ons uitgenodigd om 'kansen te verzilveren'.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Waalre,

Waarnemend gemeentesecretaris,

M.W. de Brouwer

Waarnemend burgemeester,

dr. A.J.W. Boelhouwer

Bijlage 2 – Resultaten enquête onder Melders

1. Hoe heeft u uw melding gedaan?

Meerkeuze, Antwoorden **590x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● Aan de balie van het Stadhuis	9	1,5 %
● Per Brief	4	0,7 %
● Per mail	231	39,2 %
● Per telefoon	87	14,7 %
● Via de App (Beter Buiten)	53	9,0 %
● Via de website van de gemeente	288	48,8 %
● Via Social Media	8	1,4 %
● Anders, namelijk...	8	1,4 %

2. Over welk onderwerp ging uw melding?

Meerkeuze, Antwoorden **590x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● Afval en Zwerfvuil	118	20 %
● Dieren	48	8,1 %
● Openbare Verlichting	44	7,5 %
● Overlast en Vernieling	64	10,8 %
● Plantsoenen en Bomen	212	35,9 %
● Riolering	53	9,0 %
● Speeltoestellen	9	1,5 %
● Verkeer	63	10,7 %

● Wegen en Verhardingen	127	21,5 %
● Een spoedmelding - buiten kantooruren - die niet kon wachten.	2	0,3 %
● Iets anders, namelijk...	68	11,5 %

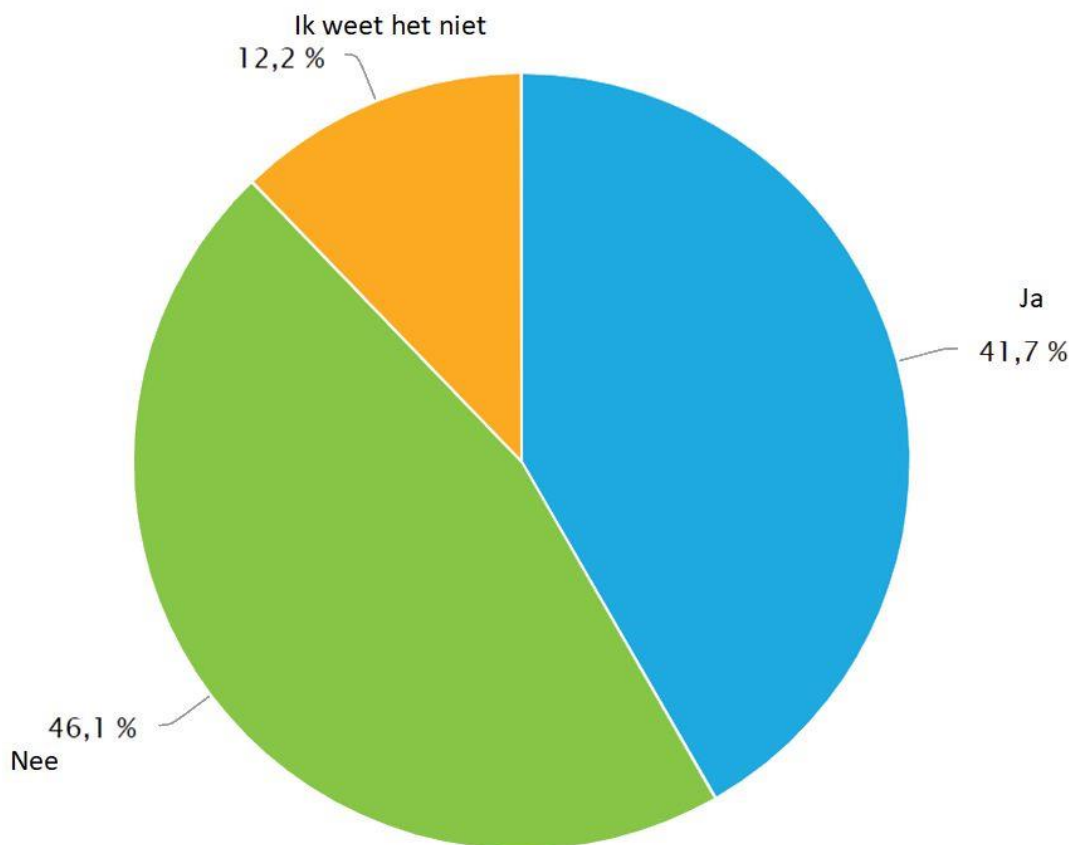
3. Vragen over het proces van indienen van de melding

Matrix met enkelvoudige keuzes, Antwoorden 590x, onbeantwoord 0x

	● Ja	● Nee	● Ik weet het niet
Was duidelijk waar u uw melding kon doen?	508 (86,1 %)	64 (10,8 %)	18 (3,1 %)
Heeft u een ontvangstbevestiging gehad?	496 (84,1 %)	63 (10,7 %)	31 (5,3 %)
Heeft u een terugkoppeling van de afhandeling van de melding gehad?	279 (47,3 %)	285 (48,3 %)	26 (4,4 %)

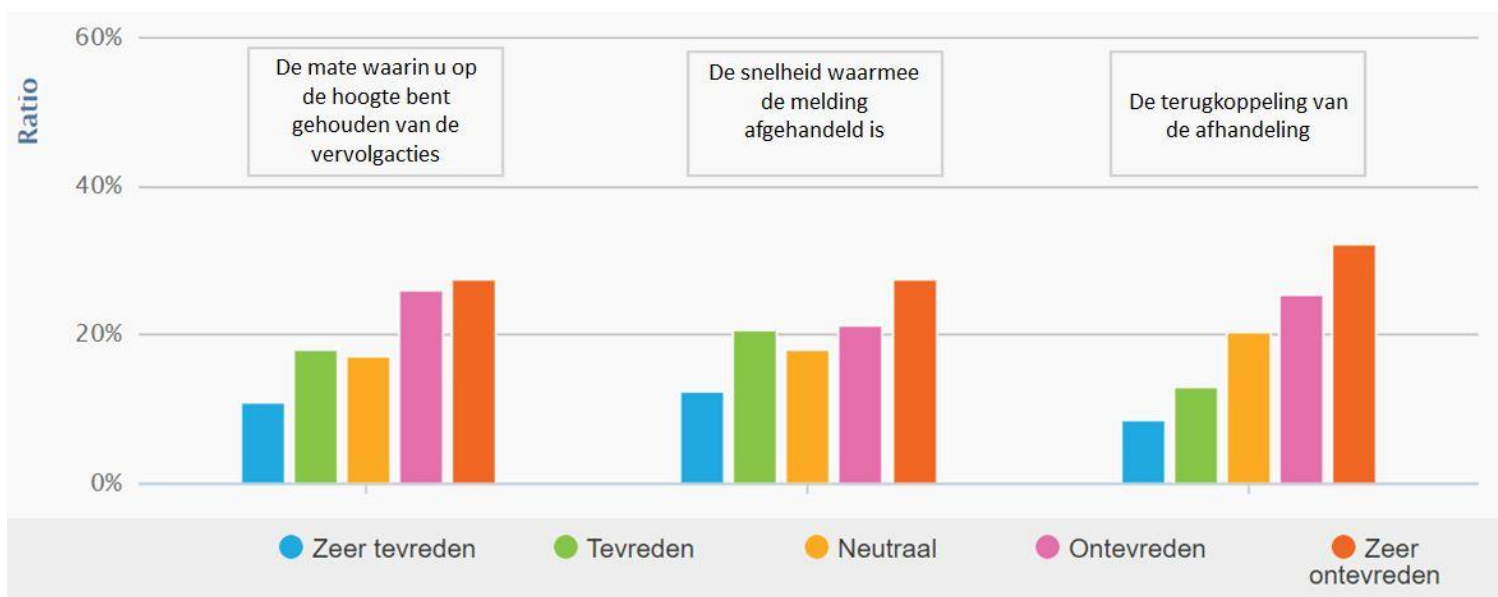
4. Is uw melding afgehandeld?

Enkele keuze, Antwoorden 590x, onbeantwoord 0x



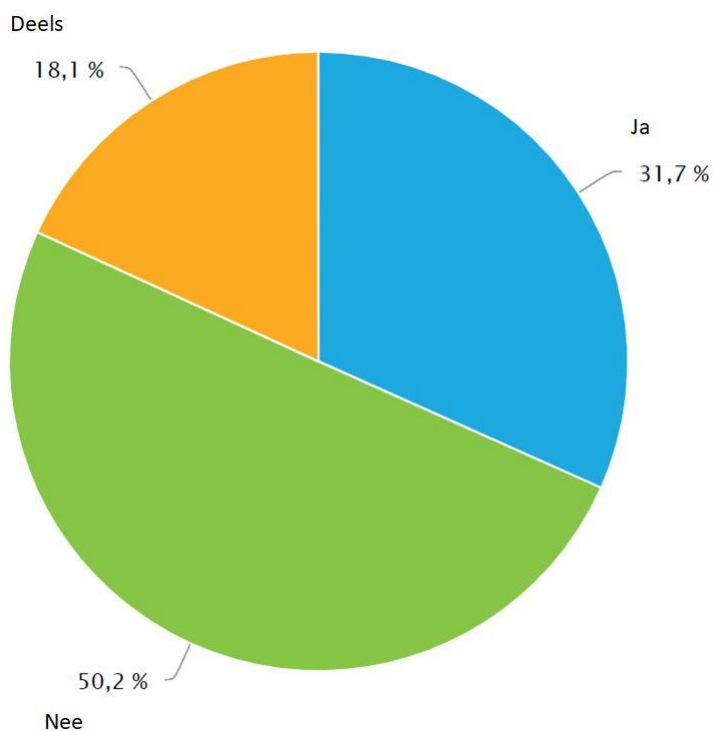
5. Hoe tevreden bent u over het proces rond uw melding?

Matrix met enkelvoudige keuzes, Antwoorden 590x, onbeantwoord 0x



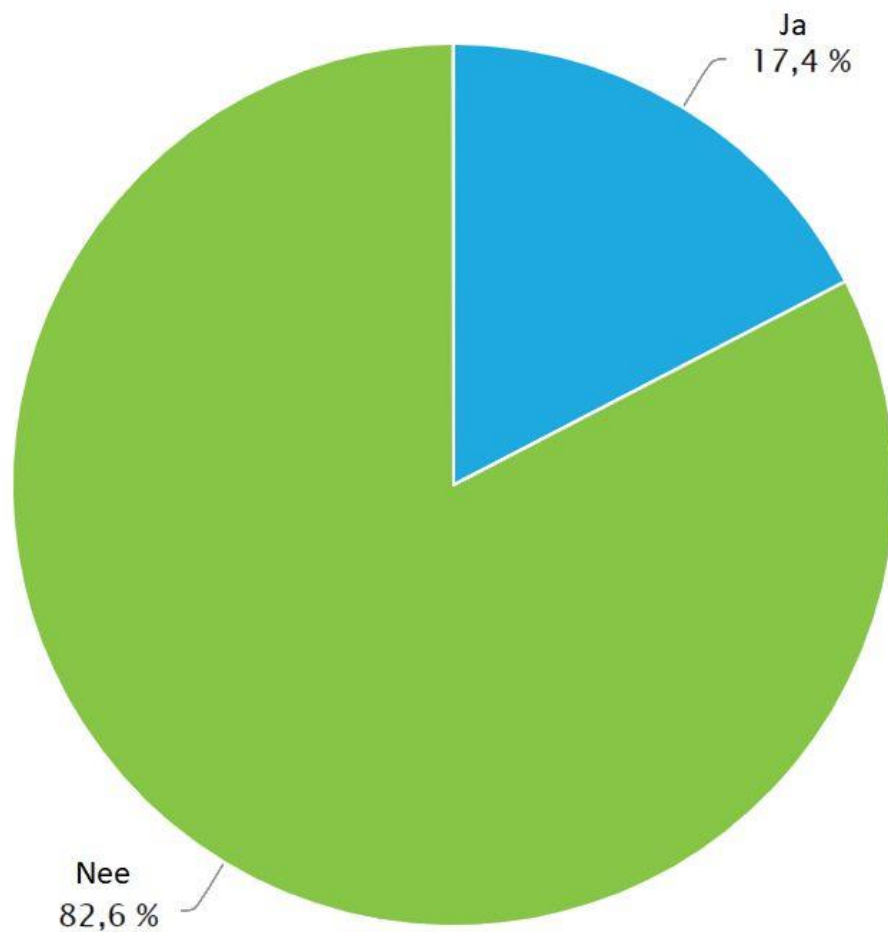
6. Voldeed de gemeente aan uw verzoek?

Enkele keuze, Antwoorden 590x, onbeantwoord 0x



7. Heeft u een goede toelichting gehad waarom er niet aan uw verzoek werd voldaan?

Enkele keuze, Antwoorden **403x**, onbeantwoord **187x**



8. Als u de toelichting vanuit de gemeente onvoldoende vond, wat is uw advies aan de gemeente hierover?

Tekst antwoord, Antwoorden **333x**, onbeantwoord **257x**

Top 5	Advies	Toelichting
1	(Betere) Terugkoppeling (38%)	Respondenten willen een ontvangstbevestiging krijgen. 10% heeft deze niet ontvangen. Als inwoners naar aanleiding van hun melding contact zoeken met de gemeente, zorg dan dat daar een reactie op komt. 9% van de respondenten geeft aan dat ook nadat ze opnieuw contact zochten, er geen reactie is gekomen.
2	Betere Communicatie (37%)	Ook als de gemeente besluit niets met een melding te doen, willen respondenten dit graag horen en de onderbouwing hiervan ontvangen. Respondenten geven aan het fijn te vinden om te horen hoe er met hun melding aan de slag wordt gegaan. Andere respondenten geven aan dat het prettig was geweest om even telefonisch contact te hebben om de vraag toe te lichten, samen een passende oplossing te bedenken en de betrokkenheid met de inwoner te onderstrepen.
3	Kom in Actie (13%)	Deze oproep tot actie is drieledig gemotiveerd. •De eerste groep bestaat uit inwoners die (met uitzondering van een eventuele ontvangstbevestiging) niet van de gemeente hebben vernomen wat er met hun melding wordt gedaan. Zij zijn in de veronderstelling dat de klacht nog onder behandeling is en willen weten wat er wanneer gedaan gaat worden. •De tweede groep inwoners heeft een reactie gehad van de gemeente die hen de indruk geeft dat ze iets zullen gaan doen. Zij vinden de tijd tussen de melding en de actie van de gemeente of van de onderaannemer te lang. •De derde groep is het niet eens met de oplossing zoals de gemeente deze vorm heeft gegeven. Zij vinden dat de gemeente haar afweging moet heroverwegen en alsnog het gedane verzoek moet inwilligen.
4	Persoonlijker (12%)	Bij mensen ontstaat de indruk dat bepaalde zaken eerder opgelost kunnen worden als er even persoonlijk contact is. Een deel van de respondenten nodigt de gemeente uit om persoonlijk de situatie te komen bekijken een ander deel van de mensen geeft aan telefonisch contact te willen naar aanleiding van de melding. Tenslotte geeft 18% van deze mensen aan zich te storen aan het feit dat de gemeente een ontvangstbevestiging stuurt vanuit een no-reply mailadres, zonder persoonlijke ondertekening en zonder de naam van een contactpersoon.
5	Meer Snelheid (6%)	Respondenten geven aan dat ze meer snelheid willen zien in de reacties van de gemeente en meer snelheid in de vervolgacties

9. Wat kan de gemeente doen om de afhandeling van de melding beter te laten verlopen?

Tekst antwoord, Antwoorden 540x, onbeantwoord 50x

Top 5	Tips	Toelichting
1	Verbeter de Communicatie (22%)	36 % van de respondenten die zich stoort aan de communicatie vanuit de gemeente geeft aan niet tevreden te zijn met enkel een ontvangstbevestiging in reactie op hun melding. 22% van de respondenten die zich stoort aan de communicatie geeft aan minimaal een antwoord te willen krijgen van de gemeente. Een aantal respondenten geeft als tip dat de gemeente haar afspraken na moet komen.
2	(Beter) Terugkoppeling (15%)	Inwoners geven aan het fijn te vinden op de hoogte gehouden te worden van hun melding. Melders vinden het prettig om te weten wat er met hun melding gebeurt en wanneer deze is afgehandeld. Daarnaast geven inwoners aan het prettig te vinden als de gemeente doet aan verwachtingsmanagement. Ook als ze moeten wachten, of als de melding pas na een aantal maanden opgepakt kan worden, vinden ze het fijn om deze tijdsplanning te hebben. Enkele inwoners geven aan dat het handig is als de gemeente even doorgeeft als de melding is opgelost.
3	Meer persoonlijk (11%)	Er zijn verschillende redenen waarom mensen aangeven dat ze graag een persoonlijker benadering willen. * Respondenten geven aan dat ze een technisch antwoord krijgen op hun melding, waarbij niet ingegaan wordt aan het ongemak dat ze ervaren. * Respondenten ervaren (het uitblijven van) de reactie van de gemeente niet als dankbaar om meedenkende burgers. In plaats daarvan voelen ze zich behandeld als 'lastige burgers'. * Mensen ervaren het no reply mailadres en het ontbreken van een persoonlijke ondertekening als onpersoonlijk
4	Kom in actie (10%)	Deze oproep tot actie is driedelig gemotiveerd. * De eerste groep bestaat uit inwoners die (met uitzondering van een eventuele ontvangstbevestiging) niet van de gemeente hebben vernomen wat er met hun melding wordt gedaan. Zij zijn in de veronderstelling dat de klacht nog onder behandeling is en willen weten wat er wanneer gedaan gaat worden. * De tweede groep inwoners heeft een reactie gehad van de gemeente die hen de indruk geeft dat ze iets zullen gaan doen. Zij vinden de tijd tussen de melding en de actie van de gemeente of van de onderaannemer te lang. * De derde groep is het niet eens met de oplossing zoals de gemeente deze vorm heeft gegeven. Zij vinden dat de gemeente haar afweging moet heroverwegen en alsnog het gedane verzoek moet inwilligen.
5	Meer snelheid (9%)	Een deel van de respondenten verwacht eerder actie als ze een melding doet. Respondenten geven aan niet te begrijpen waarom bepaalde zaken veel tijd kosten en willen graag meegenomen worden in het tijdsplan van de melding. Respondenten geven aan dat als er (tijdelijk) teveel meldingen zijn, het goed is als de gemeente dit op de site aangeeft. Dan houden melders rekening met een langere doorlooptijd.