Culemborg

De Rekenkamercommissie van Culemborg

DoeMee onderzoek naar meldingen in de Openbare Ruimte



3 maart 2021

Culemborg

De Rekenkamercommissie van Culemborg

DoeMee onderzoek naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR)

3 maart 2021

Geachte raadsleden,

Voor u ligt het rapport van het rekenkameronderzoek naar Meldingen in de Openbare Ruimte. Uw rekenkamercommissie heeft in de uitvoering van dit onderzoek meegedaan met het DoeMee onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR).

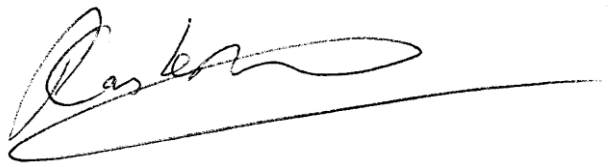
Dit rapport bestaat uit vier delen:

1. De bestuurlijke wederhoor op het rapport van 16 februari 2021;
2. De aanbiedingsbrief van het onderzoek van de Rekenkamercommissie van 26 januari met daarin de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamercommissie;
3. De ´fact-sheet´ met de resultaten van het DoeMee onderzoek van de gemeente Culemborg;
4. De ´side-letter´ met trends en ontwikkelingen ten aanzien van Meldingen in de Openbare Ruimte.

Het verheugt de Rekenkamercommissie dat het college van B&W in de bestuurlijke wederhoor laat weten uitvoering te geven aan de aanbeveling om de raad periodiek te informeren over de meldingen in de openbare ruimte.

De rekenkamercommissie ziet geen verdere aanleiding voor een inhoudelijke reactie op het bestuurlijke wederhoor van het college van B&W.

Peter Castenmiller



Directeur Rekenkamercommissie Culemborg

Culemborg

Rekenkamer van Culemborg
Postbus 136
4100 AC Culemborg

UW KENMERK			
UW BRIEF VAN	26 januari 2021	CONTACTPERSOON	J. Dieleman
ONS KENMERK	GZDGCB131926/ 131930	TELEFOONNUMMER	0345-477700
VERZENDDATUM	16 februari 2021	TEAM	Advies

ONDERWERP Wederhoor Rekenkameronderzoek Meldingen openbare ruimte

Geachte heer Castenmiller,

Op 29 januari ontvingen wij uw DoeMee onderzoek naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR) in Culemborg. Met belangstelling hebben we kennis genomen van de uitkomsten van uw onderzoek, zoals verwoord in de factsheet, side letter en aanbiedingsbrief. Wij maken hierbij graag gebruik van de door u geboden mogelijkheid om onze bestuurlijke reactie op dit onderzoek te geven.

Conclusies en aanbevelingen
In uw onderzoek concludeert u dat Culemborg niet afwijkt van de overige deelnemende gemeenten aan het onderzoek naar meldingen openbare ruimte. U concludeert dat ook in Culemborg een begin is gemaakt met het gebruik van moderne informatietechnologie om preventief op te treden en meldingen te voorkomen. Wij herkennen ons in deze conclusies van uw onderzoek.

In uw aanbiedingsbrief formuleert u de aanbeveling om de raad periodiek te informeren over meldingen openbare ruimte. U geeft aan dat deze informatie, afhankelijk van de behoefte van de gemeenteraad, opgenomen kan worden in de reguliere P&C-cyclus of separaat naar de raad gestuurd kan worden. Ons college geeft graag uitvoering aan deze aanbeveling om de raad periodiek te informeren over de meldingen in de openbare ruimte. Wij kijken graag samen met de raad op welke wijze we uitvoering kunnen geven aan deze aanbeveling. Dit zal dan een aanvulling zijn op de tweejaarlijkse leefbaarheidsmonitor die we al opstellen, waarin klanttevredenheid wordt gemeten, ook voor onderwerpen die samenhangen met meldingen in de openbare ruimte.

Gemeente Culemborg
Ridderstraat 250
Postbus 136
4100 AC Culemborg
tel 0345 477 700
fax 0345 477 950
info@culemborg.nl
www.culemborg.nl

bank BNG 28.50.01.728

Slot
Tot slot willen wij u bedanken voor deze mogelijkheid tot het geven van een bestuurlijke reactie. Wij zien met belangstelling uit naar de verder behandeling van uw onderzoek.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Culemborg,

De secretaris,	De burgemeester,
G. Vlekke	G. van Grootheest

Omdat de goedkeuring voor deze brief digitaal is afgehandeld, ontbreekt een met de pen gezette handtekening.

Aanbiedingsbrief DoeMee onderzoek naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR)

26 januari 2021

Geachte raadsleden,

Voor u ligt, in de vorm van een ´fact-sheet´ en ´side letter´, het rapport van het rekenkameronderzoek naar Meldingen in de Openbare Ruimte. Uw rekenkamercommissie heeft in de uitvoering van dit onderzoek meegedaan met het DoeMee onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR). Wij informeren u met deze brief over de wijze waarop dit onderzoek is uitgevoerd en de onderzoeksresultaten. Wij sluiten deze brief af met conclusies en aanbevelingen voor uw gemeenteraad.

1. Het DoeMee onderzoek

Jaarlijks voert de NVRR een zogenaamd DoeMee onderzoek uit. In 2020 betrof het een onderzoek naar meldingen in de openbare ruimte, de zogenaamde MOR-en. Aangesloten rekenkamers, waaronder die van de gemeente Culemborg, kunnen hieraan kosteloos deelnemen. De NVRR heeft het onderzoek naar de MOR-en uitbesteed aan PBLQ, het adviesbureau waar ook Peter Castenmiller en Peter van Enk werken die samen de rekenkamer in Culemborg vormen. Zij hebben in de gesprekken met de fracties en het gesprek met de auditcommissie in september 2020 aangegeven de gemeente Culemborg op te geven als deelnemer. De gemeentesecretaris, de heer Gerard Vlekke, heeft hieraan zijn medewerking verleend.

Het DoeMee onderzoek naar MOR-en is uitgevoerd van juli tot en met december 2020. Er hebben in totaal 49 gemeenten aan meegedaan. Aan de deelnemende gemeenten is gevraagd om een vragenlijst in te vullen en deze samen met eventuele aanvullende informatie te retourneren. De vragenlijsten zijn verwerkt in een overzicht waarover in de periode oktober – november een verificatiegesprek heeft plaatsgevonden met de contactambtenaar. Na dit verificatiegesprek zijn de onderzoeksgegevens waar nodig aangepast en verwerkt tot een factsheet. In deze factsheet worden de antwoorden van de gemeente Culemborg afgezet tegen de antwoorden van de overige deelnemende gemeenten. De verificatiegesprekken leverde veel aanvullende informatie over trends en ontwikkelingen ten aanzien van de MOR-en. Deze informatie is verwerkt in de side-letter. De factsheet kunt u zien als een ´foto´ uit Q4 van 2020. De side-letter biedt een kijkje in de toekomst en laat bijvoorbeeld zien hoe ICT ontwikkelingen een steeds belangrijker rol spelen bij de MOR-en. Zowel de factsheet als de side-letter treft u aan in de bijlagen bij deze brief.

2. Het onderzoek in Culemborg

Het onderzoek laat zien dat de gemeente Culemborg, in vergelijking met de overige deelnemende gemeenten in de pas loopt. Ten aanzien van de verschillende aspecten van de MOR-en valt het volgende op te merken:

In Culemborg is het beleid ten aanzien van de MOR-en vastgelegd in werkinstructies. Dat geldt voor 71% van de deelnemende gemeenten. Er is geen separaat beleid vastgesteld voor de MOR-en, hetgeen geldt voor de meerderheid van de deelnemende gemeenten.

Net als in 86% van de gemeenten wordt in Culemborg het aantal meldingen geregistreerd. Ook de afhandelingssnelheid wordt bijgehouden. Ten aanzien van deze registratie is in het verificatiegesprek naar voren gekomen dat de gemeente per 1 december 2020 gebruik maakt van een nieuw registratiesysteem. Het oude systeem werd onbetrouwbaar en bood te weinig mogelijkheden. In samenwerking met de gemeente Tiel is het nieuwe systeem geïmplementeerd. Een vermeldenswaardig aspect aan het nieuwe systeem is dat met de melding een foto en GPS-locatie kunnen worden meegestuurd. Het meten van de klanttevredenheid is (nog) niet mogelijk met dit systeem. In het verificatiegesprek werd aangegeven dat hiervoor wel plannen zijn; de termijn is nog niet bekend. Het nieuwe systeem biedt wel mogelijkheden om de melding van intake tot afhandeling te volgen en de burger op de hoogte te stellen van de afhandeling van de melding.

Burgers kunnen op allerlei manieren een melding doen (via een app, de website, aan de balie en telefonisch). Het doen van een melding is dus laagdrempelig. In sommige gemeenten leidt dit tot een forse stijging van het aantal meldingen, maar in Culemborg blijft dit stabiel. In 2018 ontving de gemeente 111 meldingen per 1.000 inwoners en in 2019 was dat 131. Deze aantallen wijken niet significant af van die van andere deelnemende gemeenten. Over het jaar 2020 werd in het verificatiegesprek aangegeven dat het aantal meldingen, ondanks corona, niet significant gestegen is.

Sommige MOR-en volgen een bepaald (seizoens)patroon. Denk bijvoorbeeld aan de eikenprocessierups in de lente, droogte in de zomer en (heel soms nog) gladheid in de winter. Sommige gemeenten analyseren dit soort meldingen om preventieve maatregelen te kunnen nemen, we noemen dit datagedreven werken. Dit gebeurt ook in Culemborg, zo bleek uit het verificatiegesprek. Zo zijn, op basis van een toegenomen aantal meldingen over zwerfvuil in de uiterwaarden, afvalbakken geplaatst. Wandelaars ruimen nu de troep direct op en hebben minder last van rondslingerende rommel. Dit is vervolgens terug te zien in een afnemend aantal meldingen.

Er worden rapportages over de MOR-en geleverd aan de wijkteams, niet aan de portefeuillehouder Openbare Ruimte, het college of de gemeenteraad. De rekenkamer is van mening dat hier een kans gemist wordt. De (afhandeling van) MOR-en is een belangrijke graadmeter in de dienstverlening van de gemeente. Door hierover periodiek aan het college en de raad te rapporteren ontstaat er bestuurlijk meer inzicht in wat goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn. Dat geldt zeker wanneer in de toekomst ook de klanttevredenheid ten aanzien van de MOR-en wordt gemeten.

3. Conclusies en aanbevelingen

In de benchmark van de MOR-en die dit onderzoek heeft opgeleverd, wijkt de gemeente Culemborg niet af van de overige deelnemende gemeenten. Het onderzoek laat zien dat ook bij de MOR-en moderne informatietechnologie een belangrijke rol speelt. Dat geldt voor het hele proces, van registratie tot afhandeling. Ook kan data worden gebruikt om preventief op te treden en meldingen te voorkomen. Hiermee is ook in Culemborg een begin gemaakt.

Het NVRR onderzoek geeft daarom geen directe aanleiding tot een verdiepend onderzoek door de rekenkamer. Ook de onderzoeksagenda van de rekenkamer, die is opgesteld na gesprekken met alle fracties uit de raad, geeft geen aanleiding om op korte termijn aanvullend onderzoek naar de MOR-en en/of dienstverlening van de gemeente te doen.

Een belangrijke aanbeveling van de rekenkamer is om periodiek de gemeenteraad te informeren over de MOR-en. Zeker als binnenkort de mogelijkheid bestaat om de klanttevredenheid te meten, zijn de MOR-en te beschouwen als een belangrijke graadmeter voor de gemeentelijke dienstverlening en daarmee een indicator voor de gemeenteraad om te sturen. Deze periodieke informatie kan, afhankelijk van de wensen van de raad, opgenomen worden in de reguliere Planning en Control cyclus of separaat naar de raad worden gestuurd.

Factsheet Meldingen Openbare Ruimte
Gemeente Culemborg

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 gemeenten[1] 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	*Nee*	*39%*
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	*Nee*	*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 afhandelingssnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	*Nee*	*31%*
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingssnelheid	*Ja*	*71%*
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	*Ja*	*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:

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	*Onbekend*	*24%*
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	*Onbekend*	*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.

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

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

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

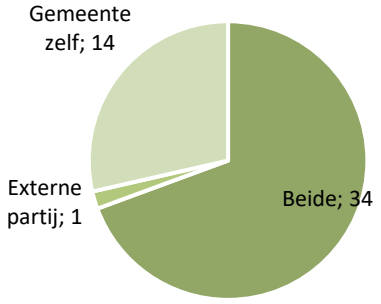
Een vervolgvraag is of de gemeente de gegevens in het registratiesysteem gebruikt om het beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte gericht te ondersteunen. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer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

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

** 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:

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	*111*	*126*
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	*131*	*142*

** 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 uitsluitsel bieden. Om die reden hebben de onderstaande resultaten slechts beperkte waarde.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	*Geen antwoord*	*13*
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	*Geen antwoord*	*16*

** 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

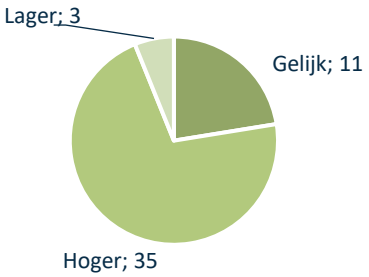
Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al 'over de helft' was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona 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.

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



Evalueren 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.

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

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

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 rondzwervend 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 werkbonnen 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 werkbonnen 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 zaaksysteem, 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 sterkte 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 zaaksysteem. 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 raadsvragen, 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.