Bijlage 1

Rekenkamercommissie Gorinchem

Onderzoek Meldingen Openbare Ruimte (MOR)– Doe Mee 2020

Conclusies en aanbevelingen

8 mei 2021

Met ingang van 1 januari 2021 is in de gemeente Gorinchem een nieuw systeem ingevoerd voor meldingen over de openbare ruimte. Met het nieuwe systeem kunnen burgers gebreken in de openbare ruimte gemakkelijker melden en de voortgang van de afhandeling volgen. In de nieuwe werkwijze staat de kwaliteit voorop: een adequate oplossing voor het geconstateerde probleem en een heldere communicatie over het proces dat daarvoor moet worden doorlopen en de tijd die daarmee gemoeid is. De verwachting is dat de tevredenheid van burgers over de afhandeling daarmee zal toenemen. De gemeente maakt daarmee een verbeterslag in de dienstverlening aan burgers die een voorbeeld kan zijn voor de samenwerking tussen burger en overheid. De openbare ruimte is immers een verantwoordelijkheid van ons allemaal.
Kort samengevat zijn dit de bevindingen van de rekenkamercommissie Gorinchem (rkc) uit het onderzoek dat zij heeft gedaan naar Meldingen Openbare Ruimte (MOR). De rkc beveelt dan ook aan de nieuwe werkwijze voor MOR na een jaar te evalueren en als voorbeeld te nemen voor verbetering van andere onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening.

Doe Mee Onderzoek naar Meldingen Openbare Ruimte
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. Daarmee vormt de openbare ruimte een belangrijk element in de relatie tussen burger en overheid. Voor de rkc was dit de reden om aan dit onderzoek deel te nemen. Daarnaast heeft het onderwerp raakvlakken met eerder door de rkc verricht onderzoek naar burgerparticipatie.
Het onderzoek is gelijktijdig in 51 gemeenten door PBLQ uitgevoerd, in opdracht en voor rekening van de NVRR. Door deze gezamenlijke aanpak kon niet alleen inzicht verkregen worden in de effectiviteit en efficiëntie van de melding en afhandeling van klachten en signalen in de gemeente zelf, maar ook een vergelijking worden gemaakt met 50 andere gemeenten.

De onderzoeksrapportage bestaat uit twee delen:
- de Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gorinchem, d.d. 8 december 2020 (bijlage 2) en
- de Sideletter De MOR'en van Morgen, d.d. 6 december 2020 (bijlage 3).

De Sideletter geeft een algemene beschouwing over de bevindingen van de onderzoeken in alle onderzochte gemeenten. Daar zijn ook inspirerende voorbeelden te vinden van hoe andere gemeenten het proces MOR hebben ingericht. In de Factsheet staan de resultaten voor Gorinchem vermeld in vergelijking met de antwoorden van andere gemeenten. Deze zijn op twee punten gecorrigeerd n.a.v. de reactie uit het ambtelijk wederhoor.

Recente ontwikkelingen
Het onderzoek is verricht in het najaar van 2020 en had betrekking op de periode 2018 en 2019. Op 1 januari 2020 is het systeem van meldingen in de gemeente Gorinchem ingrijpend vernieuwd.

De resultaten vermeld in de Factsheet hebben nog betrekking op de oude werkwijze. De rkc heeft daarom over de nieuwe werkwijze en de verschillen daarvan met de oude werkwijze een aanvullend interview gehouden met de adviseur Dienstverlening van de gemeente. Het verslag hiervan is bijgevoegd (bijlage 4). De informatie is in deze notitie verwerkt en meegenomen in de conclusies en aanbevelingen.
Met de nieuwe werkwijze kunnen vragen die in voor de oude werkwijze nog met 'Nee' beantwoord moesten worden, nu met 'Ja' worden beantwoord.

De gemeente beschikt nu over een systeem, 'Fixi' genaamd, waarin burgers meldingen makkelijker kunnen doen, zowel via de website als met de Fixi-app. Daarnaast kunnen zij dat ook doen aan de balie of per telefoon. Gemeentelijke medewerkers zorgen er dan voor dat de melding in Fixi komt. Melders krijgen informatie over het in behandeling nemen, de voortgang en de afhandeling. Op een kaart is bovendien te zien of over een bepaald voorval al een melding is gedaan. Daarmee worden nieuwe meldingen over hetzelfde voorval voorkomen. Met het nieuwe systeem kan ook efficiënt informatie worden verzameld over het geheel. De registratie van meldingen maakt het mogelijk analyses uit te voeren op de aard van de meldingen, de wijze van afhandeling en andere aspecten. De informatie hieruit kan worden benut voor verbetering van beleid en uitvoering.

In een groot deel van de andere deelnemende gemeenten heeft zich eenzelfde vernieuwing voltrokken. 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 het onderzoek blijkt: de toekomst van MOR ligt in een betere service, meer efficiëntie en meer datagedreven toepassingen.

Conclusies en aanbevelingen
De rkc wil haar conclusies en aanbevelingen in het licht van het vernieuwde werkproces plaatsen. Meldingen over de openbare ruimte behoren tot de uitvoeringstaak en daarmee tot de verantwoordelijkheid van het college. Het onderwerp raakt de burgers echter rechtstreeks. Het kan gaan om klachten die te scharen zijn onder de categorie 'klein leed, grote ergernis', maar ook om meldingen over gebreken die een grote impact kunnen hebben en gevaar voor medeburgers kunnen opleveren. Burgers die dergelijke situaties melden laten daarmee zien zich verantwoordelijk te voelen voor de anderen en voor de samenleving. Een adequate afhandeling van meldingen over gebreken in de openbare ruimte in termen van proces, resultaat en communicatie zal een positieve invloed hebben op de relatie en de samenwerking tussen burger en overheid. Juist om die reden is het een onderwerp dat bij tijd en wijle de aandacht van de raad verdient.

De werkwijze voor de MOR is niet bij voorbaat succesvol als er veel meldingen worden gedaan. Als het gaat om het stellen van prestatiedoelen moet dat dan ook niet het streven zijn. Evenmin kan het terugdringen van het aantal meldingen een doel zijn. Het zou immers kunnen zijn dat de openbare ruimte er perfect bij ligt en er dus niets te melden valt, of omgekeerd dat er veel mis is, maar men er om welke reden dan ook geen melding van doet. Sturen op snelheid van afhandeling kan eveneens een averechts effect hebben en aan het eigenlijke doel – een adequate oplossing - voorbijgaan. De beoordeling van de effectiviteit en efficiëntie van het werkproces zal moeten gaan over het gemak van melden, het inzicht in de afhandeling, de tevredenheid van de burger daarover en de leereffecten voor de inrichting en het beheer en onderhoud van de openbare ruimte zelf en daaraan verbonden beleid en uitvoering.

De rkc heeft met deze bril op naar het onderwerp willen kijken en komt dan tot de volgende conclusies:

1. Met het vernieuwde werkproces maakt de gemeente Gorinchem een grote verbeterslag in de melding, verwerking en afhandeling van meldingen over de openbare ruimte.

2. Deze verbeterslag betreft diverse aspecten:
    - het gemak waarmee burgers meldingen kunnen doen,
    - de informatie aan melders over de voortgang van de afhandeling
    - de interne processen die een adequate afhandeling mogelijk maken.
3. Uit de nadere ambtelijke informatie blijkt dat hiermee inzicht wordt verkregen over effectiviteit en de efficiëntie van de afhandeling.
4. Hiermee heeft de gemeente Gorinchem een ontwikkeling ingezet die leidt tot verbetering van de dienstverlening zowel bij de melding op zich, als bij het resultaat daarvan en de termijn waarbinnen dat gehaald wordt.
5. Er is (nog) geen inzicht in de tevredenheid die melders daarbij ervaren.
6. Het college en de raad werden bij de oude werkwijze niet over de resultaten geïnformeerd.

De rkc komt op grond van deze conclusies tot de volgende aanbevelingen:

1. Zorg eenmaal per jaar voor een samenhangende analyse en evaluatie over de meldingen en de afhandeling daarvan gericht op de beoogde doelen.
2. 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.
3. 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.
4. Zie de verbeterslag op de Meldingen Openbare Ruimte ook als een voorbeeld voor de participatie en de samenwerking tussen burger en overheid.
5. Rapporteer over de jaarlijkse analyse en evaluatie aan het college en de raad.
6. 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.