Aan
de Gemeenteraad (afschrift aan College)

Datum
21 januari 2021

Van
de Rekenkamercommissie

Bijlagen
3

Onderwerp
Rekenkamerbrief onderzoek Meldingen Openbare Ruimte (MOR)

Geachte raads- en commissieleden,

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) heeft halverwege 2020 een 'DoeMee-onderzoek' georganiseerd naar de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (MOR). De rekenkamercommissie Zoetermeer heeft besloten te participeren in dit onderzoek en is daarmee op een laagdrempelige manier in staat gesteld om inzicht te krijgen in hoe het proces van Meldingen Openbare Ruimte in Zoetermeer is geregeld. De rekenkamercommissie heeft u op 14 juli 2020 geïnformeerd over de start van dit onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd door PBLQ. De rekenkamer(commissie)s van 49 gemeenten deden mee. Daarmee biedt het onderzoek de mogelijkheid om de uitkomsten onderling te vergelijken, meer specifiek tussen de negen deelnemende 100.000+ gemeenten. Dit DoeMee-onderzoek sluit aan op het onderzoek naar het beheer en behoud van de openbare ruimte dat de rekenkamercommissie in 2018 uitvoerde.

In deze rekenkamerbrief worden de bevindingen uit het onderzoek – dat is uitgevoerd op basis van een vragenlijst aan de hand van een normenkader, aangevuld met documenten en een verificatiegesprek met de betrokken ambtenaren – en de activiteiten van de gemeente Zoetermeer op het gebied van MOR beschreven. Daarbij legt de rekenkamercommissie ook een relatie met het eigen onderzoek, uit 2018, naar beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Tot slot doet de rekenkamercommissie enkele aanbevelingen.

Als bijlagen treft u de factsheet voor Zoetermeer, de factsheet waarin Zoetermeer met nog acht andere 100.000+ gemeenten wordt vergeleken en de algemene sideletter. Ter illustratie van de in deze rekenkamerbrief vermelde bevindingen is de informatie uit tabellen uit de factsheets en sideletter overgenomen.

DoeMee-onderzoek

Vanuit maatschappelijk perspectief is onderzoek naar meldingen openbare ruimte van belang. Inwoners verwachten van overheden dat deze de verantwoordelijkheid nemen voor een goed beheer van de openbare ruimte. Een adequate reactie is van invloed op het beeld dat inwoners van de overheid hebben, en daarmee van belang voor de (goede) relatie tussen overheden en inwoners. Voor overheden is het daarom belangrijk om over een afdoende werkende procedure te beschikken om adequaat op meldingen van tekortkomingen in de openbare ruimte te kunnen reageren.

Rekenkamercommissie Zoetermeer
Postbus 15 2700 AA Zoetermeer
rekenkamercommissie@zoetermeer.nl
www.zoetermeer.nl/rekenkamercommissie

De vraag die centraal staat in het onderzoek is:

Op welke wijze geven lagere overheden (zoals gemeenten) beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad?

Bevindingen uit het DoeMee-onderzoek

De onderzoekers hebben na bestudering van de vragenlijst en de bijgevoegde documenten een verificatiegesprek gevoerd met de betrokken ambtenaren. Het rapport is na voltooiing, zoals te doen gebruikelijk, voorgelegd aan de ambtelijke organisatie voor een feitencheck. Dit was in dit onderzoek met name van belang, omdat een antwoord 'nee' in de factsheet onvoldoende genuanceerd kon worden. De ambtelijke reactie geeft een toelichting op (vrijwel) alle vragen die met 'nee' zijn beantwoord. Waar relevant is de nuancering vermeld.

Aanvullend zijn de data van de negen[1] deelnemende gemeenten met een inwonertal van meer dan 100.000 met elkaar vergeleken. Waar relevant wordt het resultaat daarvan vermeld.

Algemeen

Zoetermeer behoort tot de 75% van de deelnemende gemeenten die op de één of andere wijze beleid hebben vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR). De gemeente Zoetermeer geeft er de voorkeur aan dat meldingen digitaal worden gedaan, via de MijnGemeente app of via de website. Incidenteel wordt er een melding gedaan bij de balie op het Stadhuis, deze meldingen worden net als andere meldingen verwerkt in het digitale registratie en afhandelings-kanaal. Er is ook voorzien in mogelijkheden voor mensen met een beperking.

Zoals in onderstaande tabel te zien is, komen in Zoetermeer vergeleken met de andere ondervraagde gemeenten gemiddeld relatief veel meldingen binnen. Het aantal meldingen hangt samen met de grootte van de desbetreffende gemeente, maar kan tevens het gevolg zijn van een laagdrempelige manier om een MOR te doen.

	Zoetermeer	Alle gemeenten	Alle 100.000+ gemeenten
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	165	126	179
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	174	142	215

Vergeleken met de acht andere grote gemeenten ligt het aantal meldingen dat in Zoetermeer is gedaan onder het gemiddelde.

In Zoetermeer worden zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) gehanteerd om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen. Dat is in lang niet in alle gemeenten het geval:

	Zoetermeer	Alle gemeenten	Alle 100.000+ gemeenten
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van) het aantal meldingen	Ja	31%	56%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingssnelheid	Ja	71%	89%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	Ja	20%	44%

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid zelf bleek, door een grote variëteit in registreren, lastig te onderzoeken. In de relevante gegevens die wél onderling vergelijkbaar zijn, komt Zoetermeer goed uit de bus. Zo wordt de klanttevredenheid geregistreerd, waar dat in nog geen kwart van de ondervraagde gemeenten het geval is.

[1] Deze negen gemeenten zijn: Alphen aan den Rijn, Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Leeuwarden, Utrecht, Venlo, Zaanstad en Zoetermeer.

In de vergelijking met de andere grote steden liggen de percentages hoger, op respectievelijk 67% en 44%. Ook vergeleken met die gemeenten doet Zoetermeer het dus goed.

	Zoetermeer	Alle gemeenten	Alle 100.000+ gemeenten
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht.	Ja	24%	67%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	Ja	20%	44%

Klanttevredenheid maakte ook onderdeel uit van het eerder vermelde rekenkameronderzoek. Verderop in deze rekenkamerbrief gaan we hier verder op in.

Registratie en afhandeling: de MOR van morgen

Het registratiesysteem van de gemeente Zoetermeer verschaft overzicht van welke meldingen er zijn gedaan en biedt daarnaast nog verschillende mogelijkheden, die in onderstaande tabel staan vermeld:

	Zoetermeer	Alle gemeenten	Alle 100.000+ gemeenten
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	Ja	76%	67%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	Ja	80%	100%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	Ja	69%	78%
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren	Nee	80%	89%
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorieën	Ja	94%	100%

In de negen grote steden liggen de percentages nog wat hoger (m.u.v. ‘de registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen’, wat in Zoetermeer mogelijk is).

Het systeem in Zoetermeer heeft niet de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren, maar in het digitale dashboard is wel een signaalfunctie opgenomen als afhandelingstermijnen worden overschreden. De gewenste mate van snelheid van afhandeling verschilt per type melding en is daarmee op zichzelf niet voor elke melding even relevant. Meldingen over snoeiwerk bijvoorbeeld worden opgespaard en uitgevoerd in het meest geschikte seizoen.

Zoetermeer maakt, net als de helft van de deelnemende gemeenten (en tweederde van de deelnemende grote gemeenten), melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.

Het onderzoek geeft een voorbeeld van innovaties. Het is prijzenswaardig dat Zoetermeer nauw betrokken is bij één daarvan:

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.

Bestuurlijke rapportage

Het onderzoek wijst op het belang van periodieke rapportages voor het kunnen leren, sturen en verantwoorden. Rapportage aan college en raad gebeurt slechts in éénderde van de ondervraagde gemeenten. Bij de grote gemeenten zijn dat er vijf van de negen. Zoetermeer behoort hier niet bij. Op deze bevinding wordt verderop ingegaan.

	Zoetermeer	Alle gemeenten	Alle 100.000+ gemeenten
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	Ja	55%	89%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	Nee	37%	56%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	Nee	37%	56%

Terugblik op rekenkameronderzoek "Beheer en onderhoud openbare ruimte".

De rekenkamercommissie voerde in 2018 een onderzoek uit naar het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. In de bestuurlijke nota staan de conclusies en aanbevelingen genoteerd. Enkele daarvan zijn relevant voor dit DoeMee-onderzoek.

Eén van de conclusies was dat *Zoetermeer, vergeleken met andere gemeenten, geldt als innovatieve gemeente*. In het rekenkameronderzoek bleek dit o.a. uit het werken met een voorspelmodel; de rol bij de ontwikkeling van de MijnGemeente app bevestigt dit beeld

Om wat kleur te geven aan het thema klanttevredenheid (dat door de grote variëteit in registratie onvergelijkbare gegevens opleverde voor het DoeMee-onderzoek), is deze conclusie vermeldenswaardig: *"Jaarlijks komen er rond 18.000 meldingen bij de gemeente binnen over de openbare ruimte. Sinds mei 2018 houdt de gemeente onder melders een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Tot en met oktober 2018 hebben hieraan 2350 mensen deelgenomen. 51% toonde zich tevreden over de afhandeling, 12% matig tevreden en 37% niet tevreden. Over het algemeen is men tevreden over de snelheid waarop de melding in behandeling wordt genomen. Minder tevreden is men over de (uiteindelijke) oplossing van de melding."*

In relatie tot de bestuurlijke rapportage van MOR, hecht de rekenkamercommissie er aan uw raad te wijzen op de volgende aanbevelingen die in 2018 zijn gedaan:

Aan de raad:
Vraag het college om medio 2019 het klanttevredenheidsonderzoek te evalueren en daarover aan de raad te rapporteren.

Aan het college:
Blijf structureel meten hoe de beleving van inwoners van de kwaliteit van de openbare ruimte zich ontwikkelt, liefst met beelden, en koppel dit om de twee jaar terug aan de raad.

In zijn reactie schreef het college destijds "in de stadspeiling worden vragen gesteld over het beheer van de openbare ruimte. Met ingang van 2018 wordt bewoners gevraagd of zij tevreden zijn en zijn vragen over de beleving opgenomen."
Dat is slechts een reactie op het eerste deel van de aanbeveling. Uit het DoeMee-onderzoek blijkt ook dat er ook nu nog niet aan de raad wordt gerapporteerd.

Evalueer medio 2019 de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en rapporteer daarover aan de raad. Besteed daarbij vooral aandacht aan de vraag hoe het komt dat een hoog percentage melders ontevreden is over de afhandeling van hun melding.

Hierop was de reactie van het college als volgt: “In het derde kwartaal van 2019 zal een evaluatie plaatsvinden over het Klanttevredenheidsonderzoek, waarover het college aan de raad zal rapporteren. Bij de uitkomsten tot nu toe plaatst het college de kanttekening dat zij zich nog geen beeld heeft kunnen vormen over de mate van representativiteit, omdat ontevreden melders het meest gemotiveerd zijn om hun onvrede in het klanttevredenheidsonderzoek kenbaar te maken.”
Navraag leert dat de raad de toegezegde rapportage vooralsnog niet heeft ontvangen.

Leg inwoners uit wat zij kunnen verwachten van de behandeling en afhandeling van meldingen over de openbare ruimte die zij doen. Geef daarbij ook aan welke prioriteiten er gelden (snoeien bij stille, enge plekken; vervangen van stoeptegels bij een verzorgingstehuis). Informeer de inwoners van Zoetermeer ook over wat effect- en risicogestuurd beheer betekent voor het onderhoud van de openbare ruimte en het kwaliteitsniveau waarop men mag rekenen.

De reactie van het college op deze aanbeveling was dat “Het college zal een communicatiestrategie opstellen over het onderhoud van de openbare ruimte.”
Intern is deze aanbeveling opgepakt, er zijn bijvoorbeeld trainingen gegeven aan betrokken ambtenaren en de website is op onderdelen verbeterd om het verwachtingspatroon richting de inwoner te kunnen bijstellen.
De raad is hierover niet apart geïnformeerd.

Conclusie en aanbevelingen

De rekenkamercommissie complimenteert de gemeente Zoetermeer met de werkwijze rondom de MOR.
Uit het DoeMee-onderzoek komt naar voren dat Zoetermeer zich in veel opzichten bevindt in de voorhoede van de onderzochte gemeenten.
Wel blijft de rekenkamercommissie kritisch op het gebrek aan rapportage aan de raad. Inzicht is voor de raad niet alleen van belang voor zijn controlerende rol, maar zeker ook voor zijn volksvertegenwoordigende rol.

Daarom wil de rekenkamercommissie de raad én het college nogmaals aandacht vragen voor de eerder geformuleerde aanbevelingen:

- Zorg als college voor een periodieke rapportage aan de raad.
- De raad kan los daarvan ook uit zichzelf vragen om een rapportage.

De voorzitter van de rekenkamercommissie,



Marko Bos