

Aan de leden van de raad

Uw brief van

Uw kenmerk

Afdeling/Ambtenaar
Openbare ruimte

Onderwerp

Ons kenmerk

Datum

Implementatie aanbevelingen
rekenkameronderzoek
meldingen openbare ruimte.

VERZONDEN - 3 JUNI 2021

Geachte leden van de raad,

Op 20 april 2021 heeft u ingestemd met de aanbevelingen opgenomen in het onderzoeksrapport van de rekenkamercommissie Meldingen Openbare Ruimte met als titel "verzilver de kansen". Middels deze brief willen wij u gaarne informeren over de voortgang van het verbetertraject Meldingen Openbare ruimte.

Plan van Aanpak

We hebben de aanbevelingen uit het rapport van de Rekenkamer overgenomen. We zijn gestart met het analyseren van ongeveer 3100 meldingen, deze te categoriseren en van nummering voorzien vanuit de onderwerpen. Vervolgens is een projectgroep geformeerd, bestaande uit medewerkers van het GCC, OR en I&A en zijn de activiteiten opgeknipt in korte cyclische activiteiten om het proces beheersbaar te houden. Hieronder een opsomming met de acties per aanbeveling:

<p>Aanbeveling 1 Werk de ambities over het dienstverleningsniveau nader uit in prestatienormen en informeer de gemeenteraad hierover.</p>	<p>Prestatienormen over afhandeling van meldingen door aannemers zijn vastgelegd in een SLA (Service Level Agreement/afspraken tussen partijen omtrent het niveau van dienstverlening). Verdere normering over prestaties zal in het komende jaar worden opgepakt.</p> <p>Implementatie dashboard voor beleid onderbouwende informatie, inrichten servicenormen om gegevens te</p>
---	--

	analyseren. Doel is optimaliseren beheersbaarheid openbare ruimte.
Aanbeveling 2 Leg bij de vaststelling van ambities en de prestatienormen een duidelijke relatie met de benodigde middelen.	Het zaakstelsel is opnieuw ingericht voor een duidelijkere en klantvriendelijkere manier van melden. Teksten van communicatie, via het zaakstelsel naar melders wordt duidelijker en klantvriendelijker (directieve communicatie)
Aanbeveling 3 Blijf de korte lijnen in de organisatie gebruiken en koester de betrokkenheid, ook na de invoering van de verbeteringen uit de eerdere aanbevelingen.	De organisatie is efficiënter en duidelijker gaan werken, door een andere rolverdeling en uitwisseling en hergebruik van gegevens tussen afdelingen. Capaciteit op de afdelingen blijft een aandachtspunt voor contiguiteit van de dienstverlening.
Aanbeveling 4 Verbeter de communicatie met de melders OR. Zowel in het meldingsproces, als in terugkoppeling naar	We hebben de communicatie aan de voorkant sterk verbeterd. Teksten op de website zijn herschreven en de indeling van de website is aangepast. We gaan veel gebruik maken van de Social media- kanalen, de matrixborden en de Schakel om inwoners sneller en beter te informeren. Teksten op het meldformulier zijn aangepast naar een meer gebruiksvriendelijke manier en vanuit 'de bedoeling'. Een aantal soorten meldingen komen direct bij de aannemer binnen en worden daar, zonder tussenkomst van een ambtenaar, afgehandeld. Dit zorgt voor een snelle doorlooptijd.
Aanbeveling 5 Maak optimaal gebruik van de mogelijkheden die het zaakstelsel	Management informatie uit het zaakstelsel gaan we periodiek vergelijken om het proces nog verder te optimaliseren o.b.v. analyses.
Aanbeveling 6 Verbeter de monitoring van het totale proces op basis van verbeterde informatie uit het zaakstelsel	Per kwartaal voeren we een continue klanttevredenheidsonderzoek uit; middels een vijftal vragen wordt burgers gevraagd over afhandeling van de meldingen openbare ruimte. Resultaten worden 4 maal per jaar verwerkt en geanalyseerd. Doel is optimaliseren dienstverlening en communicatie.

Aanbeveling 7**Maak gebruik van het instrument 'evaluatie' om te leren en te verbeteren**

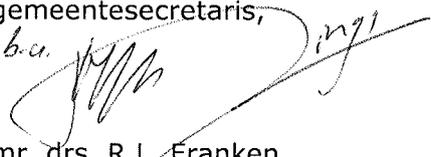
De uitkomsten van verschillende evaluaties worden periodiek in een intern ketenoverleg besproken. 1 keer per jaar koppelen we een resume van de resultaten terug naar de Raad. Na twee jaar wordt het gehele proces en de resultaten geëvalueerd waarbij ook het beeld van de benodigde bezetting meegenomen wordt.

Bovenstaande activiteiten zijn opgezet en uitgevoerd in de periode juni 2020 tot nu. Het uiteindelijk doel: **Samen werken aan een fijne leefomgeving.**

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Waalre,

gemeentesecretaris,

b.a.


mr. drs. R.L. Franken

Waarnemend burgemeester,



dr. A.J.W. Boelhauer