Molenlanden

Raadsvoorstel

Onderwerp	:	**Rekenkamerrapport Meldingen Openbare Ruimte**
Zaaknummer	:	1114376
Indiener	:	Rekenkamer Molenlanden
Publicatieniveau	:	Openbaar
Behandelend ambtenaar	:	Ambtelijk secretariaat rekenkamer (Jolanda Stam & Jarno Groenveld)

Gevraagd Besluit

De gemeenteraad van Molenlanden besluit:

1. De conclusies en aanbevelingen uit het rekenkamerrapport Meldingen Openbare Ruimte te onderschrijven;
2. Het college te verzoeken om de uitvoering van de aanbevelingen op te pakken en de raad schriftelijk te informeren over de manier waarop deze aanbevelingen worden opgepakt.

Inleiding

De Rekenkamer Molenlanden heeft meegedaan aan een onderzoek over meldingen van inwoners over de openbare ruimte. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau PBLQ in 51 gemeenten. De rekenkamer heeft vervolgens in eigen beheer een verdiepend onderzoek hierop uitgevoerd gericht op de situatie in de gemeente Molenlanden. Het onderzoeksrapport is als bijlage aan het raadsvoorstel toegevoegd.

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende conclusies over Meldingen Openbare Ruimte in de gemeente Molenlanden:

1. Dienstverlenende gedrevenheid van de gemeentelijke diensten bij afhandeling van meldingen over de openbare ruimte;
2. De basis is op orde;
3. De mogelijkheden om meldingen te doen zijn beperkt;
4. Er is onvoldoende zicht op afhandeling van meldingen door externe partijen;
5. Ontbreken van zicht op de tevredenheid en van een vangnet;
6. Concrete doelstellingen en evaluaties ontbreken;
7. Door gebrek aan integraliteit mist het overzicht;
8. De monitoring en benutting in beleid wordt door de raad als onvoldoende beschouwd.

Op basis van de conclusies doet de rekenkamer de volgende aanbevelingen aan het college van burgemeester & wethouders:

1. Concretiseer doelstellingen;
    a. Doe dat integraal en meetbaar;

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

    b. Geef concreet aan welke route bewandeld kan worden in het geval inwoners onverhoopt vast lopen in het contact met de gemeente en haar externe partijen;
2. Verken de wenselijkheid en mogelijkheden van grotere toegankelijkheid;
3. Versterk monitoring, met name op drie specifieke punten:
    a. Het integraal inrichten van het meldingssysteem op zo'n manier dat meldingen benut kunnen worden als input voor het formuleren van beleid;
    b. Het in beeld brengen van de tevredenheid bij de afhandeling van meldingen;
    c. Het monitoren en aanspreken van externe partijen bij niet naleving van de kwaliteitseisen voor dienstverlening zoals in het kwaliteitshandvest neergelegd;
4. Versterk de integraliteit;
5. Lerend evalueren.

De conclusies en aanbevelingen zijn op pagina 3 t/m 7 van het onderzoeksrapport verder uitgewerkt en uitgelegd.

Eerdere besluiten

Niet van toepassing.

Beoogd effect

De Rekenkamer Molenlanden wil graag met dit onderzoek meewerken aan het voortdurende proces om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Burgers verwachten actie van hun overheid als het gaat om bijvoorbeeld rondzwervend afval, kapot straatmeubilair, het onderhouden van straatverlichting enzovoort. Een goede afhandeling van meldingen over de openbare ruimte kan men zien als een graadmeter voor de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente aan haar inwoners.

Met dit rapport heeft de rekenkamer aanbevelingen geformuleerd over dit beleidsonderwerp aan het college. Het is aan de gemeenteraad om deze alle over te nemen of aan te geven welke van deze aanbevelingen overgenomen worden. Vervolgens kan de raad het college verzoeken deze aanbevelingen in uitvoering te nemen.

Argumenten

1.1 De conclusies en aanbevelingen zijn ontwikkeld na gedegen onderzoek.

In het onderzoek zijn beleidsstukken en andere relevante informatie van de gemeente Molenlanden bestudeerd. In het onderzoek dat vervolgens in eigen beheer is uitgevoerd zijn op basis hiervan gesprekken gevoerd met de wethouder en verschillende melders. Ook voerde de rekenkamer groepsgesprekken met medewerkers van het meldpunt van de gemeente en enkele 'verbinders' van de gemeente. Verder sprak zij met een afvaardiging van de gemeenteraad tijdens de beeldvormende avond op 23 maart 2021.

1.2 De benchmark met 50 andere gemeenten is gebruikt als bouwsteen voor dit onderzoeksrapport.

De resultaten van het door PBLQ uitgevoerde onderzoek vormen een belangrijke bouwsteen van de deze rapportage. Het biedt de mogelijkheid om de dienstverlening in Molenlanden te vergelijken met andere gemeenten.

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

2.1 Het college geeft aan dat het onderzoeksrapport interessante aanknopingspunten biedt om de dienstverlening en het beleid te verbeteren.

In de bestuurlijke reactie geeft het college aan dat het aan de slag gaat met het ophalen van ervaringen bij inwoners als het gaat om onze dienstverlening. Ook kondigt het college een nieuw webformulier aan om de toegankelijkheid te verbeteren. Het college kondigt ook aan dat het meldingen die binnenkomen via verschillende kanalen gaat registeren, zodat zij deze gegevens kan gebruiken om het beleid te verbeteren.

Kanttekeningen

1.1 Bij het uitvoeren van het onderzoek en het schrijven van deze rapportage heeft de rekenkamer geen klassiek evaluatief onderzoek voor ogen gehad.

Een klassiek rekenkameronderzoek toetst en beoordeelt beleid achteraf. In dit geval koos de rekenkamer voor een verkennend onderzoek naar de mogelijkheden om de bestuurskracht van de gemeente Molenlanden te versterken. Dit geeft het gemeentebestuur handvaten voor het realiseren van ambities zoals opgeschreven in het coalitieakkoord, beleidsdocumenten en raadsuitspraken.

2.1 Het college plaatst in de bestuurlijke reactie enkele kanttekeningen.

In de bestuurlijke reactie reageert het college op de aanbevelingen. Zo reageert het college bijvoorbeeld op de aanbeveling om de toegankelijkheid te vergroten, dat het aanbod al ruim is. Het gebruiken van nog meer kanalen (zoals een app of de mogelijkheid voor het doen van een fysieke melding) vraagt volgens het college extra budget en capaciteit.

Extra uitleg bij de kosten

Niet van toepassing.

Communicatie

Het rapport is openbaar en te bekijken via de Rekenkamer-pagina op de raadswebsite raad.molenlanden.nl. De resultaten van het onderzoeksrapport worden daarnaast bekendgemaakt via de communicatiekanalen van de gemeente Molenlanden (het Kontakt en de social media accounts) en de Twitter-pagina van de Rekenkamer Molenlanden.

Vervolgstappen

Wanneer de gemeenteraad dit raadsvoorstel aanneemt en de aanbevelingen overneemt, is het vervolgens de opdracht aan het college om de aanbevelingen uit te voeren.

Bijlagen:

- Rekenkamerrapport Meldingen Openbare Ruimte

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

Raadsbesluit

Onderwerp	:	Rekenkamerrapport Meldingen Openbare Ruimte
Zaaknummer	:	1114376
Indiener	:	Rekenkamer Molenlanden

De raad van de gemeente Molenlanden:

Gelet op het bijbehorende raadsvoorstel;

Besluit:

1. De conclusies en aanbevelingen uit het rekenkamerrapport Meldingen Openbare Ruimte te onderschrijven;
2. Het college te verzoeken om de uitvoering van de aanbevelingen op te pakken en de raad schriftelijk te informeren over de manier waarop deze aanbevelingen worden opgepakt.

Aldus besloten tijdens de openbare raadsvergadering van de gemeente Molenlanden, gehouden op 28 september 2021.

de griffier,	de voorzitter,
Marjolein Teunissen	Theo Segers

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000