PBLQ
verbinders in de informatiesamenleving

Factsheet Meldingen Openbare Ruimte
Gemeente Zoetermeer

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	*Ja*	*39%*
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	*Ja*	*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	*Ja*	*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	*Ja*	*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	*Ja*	*24%*
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	*Ja*	*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	*Nee*	*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	*Nee*	*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.*

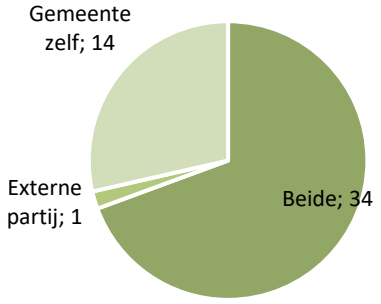
Een vervolgvraag is of de gemeente de gegevens in het registratiesysteem gebruikt om het beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte gericht te ondersteunen. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer 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 wel 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)	*165*	*126*
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	*174*	*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

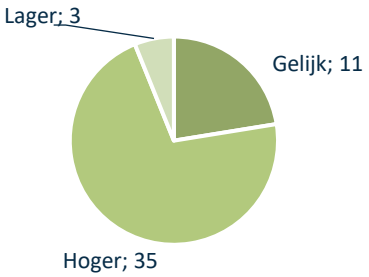
Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al 'over de helft' was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona 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	*Geen antwoord*	*67%*
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	*Geen antwoord*	*47%*
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	*Geen antwoord*	*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 hoger 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.*