



Onderzoeksplan Meldingen Openbare Ruimte

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Aanleiding	3
Doelstelling	3
Onderzoeksvragen	4
Aanpak en planning	5

Aanleiding en Doelstelling

Aanleiding

In het onderzoeksprogramma 2020 van de RKC is het onderwerp 'kwaliteit gemeentelijke dienstverlening' opgenomen. Een specifieke vorm van dienstverlening is de wijze, waarop de gemeente omgaat met de meldingen van inwoners over de openbare ruimte.

Daarnaast is vanuit de NVRR (Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies) het initiatief genomen voor een zogenaamd doe mee onderzoek over dit onderwerp. De RKC heeft besloten hieraan deel te nemen, mede gelet op het feit dat de kosten voor dit onderzoek voor een deel door de NVRR worden vergoed.

Doelstelling

Met het onderzoek wordt beoogd inzicht te geven in:

- de wijze, waarop de gemeente Best beleidsmatig en organisatorisch vorm geeft aan de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte;*
- de resultaten van dit beleid;*
- de wijze, waarop hierover aan de raad wordt gerapporteerd*

Onderzoeksvragen

ONDERZOEKSVRAGEN

1. Onderzoeksvragen over *het beleid*:

Beleid hierover vastgesteld, normen aanwezig, welke ambities over klantvriendelijkheid?

2. Onderzoeksvragen over *de registratie van de meldingen*:

Welke mogelijkheden voor melden, wijze van registratie, relatie met eerdere meldingen ?

3. Onderzoeksvragen over *toewijzen, behandelen en terugkoppelen van de meldingen*:

Hoe afhandeling ingericht en informatie aan inwoners over status/afhandeling?

4. Onderzoeksvragen over *het monitoren*:

Aantal meldingen, termijn van afhandeling, afhandeling volgens de gestelde normen?

5. Onderzoeksvragen over *de opvattingen en beelden bij inwoners*:

Het oordeel van inwoners, die afgelopen twee jaar een melding over de openbare ruimte hebben gedaan.

6. Onderzoeksvragen over *evalueren en verantwoorden*:

Leren van ervaringen, hoe raad, college en ambtelijke organisatie hierover geïnformeerd ?

Aanpak

Voor de uitvoering van het onderzoek wordt naast de inzet vanuit de Rekenkamercommissie gebruik gemaakt van het onderzoeksbureau PBLQ, dat door de NVRR is geselecteerd. Voor het onderzoek wordt de volgende fasering voorzien.

Inventarisatie, documentenanalyse en interviews

(juli t/m oktober 2020)

In deze fase worden de relevante documenten geïnventariseerd, met het oog op de onderzoeksvragen. Verdieping van de vergaarde informatie vindt plaats door interviews met enkele betrokkenen uit de ambtelijke organisatie, en de wethouder. Uitvoering ligt grotendeels bij het door NVRR geselecteerde onderzoeksbureau PBLQ.

Enquête onder melders

(september – oktober 2020)

In deze fase worden de opvattingen en ervaringen van inwoners gemeten, die afgelopen twee jaar een melding over de openbare ruimte hebben gedaan.

De RKC voert deze enquête zelf uit.

Rapportage en formele behandelingsprocedure

(november – december 2020)

De RKC stelt de rapportage op basis van de bevindingen uit de hiervoor genoemde fases en informatiebronnen.

Het college van B&W wordt de concept rapportage voorgelegd, waarbij gevraagd wordt om een feitencheck alsook een bestuurlijke reactie. Vervolgens wordt het definitieve rapport ter behandeling aangeboden aan de gemeenteraad.