

Gemeente Berkelland
Aan de gemeenteraad

Uw	:	Doorkiesnumm	:	0545 250 801
Uw brief	:	Datum	:	9 februari 2021
van	:	e-mail	:	M.Stel@gemeenteberkelland.nl
Ons	:			
kenmerk	:			
Onderwer	:			
p	:			

70140 Meldingen openbare ruimte

Geachte gemeenteraad,

Inleiding

Met enige regelmaat faciliteert de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissie (NVRK) onderzoek voor de leden. Deze worden 'DoeMee onderzoeken' genoemd. Het gaat om onderzoek naar onderwerpen waarvan aangenomen kan worden dat deze relevant zijn voor verschillende gemeenten (c.q. de rekenkamers of rekenkamercommissies van deze gemeenten).

De NVRK heeft een benchmarkonderzoek laten uitvoeren naar het beleid van lagere overheden (gemeenten, waterschappen en provincies) ten aanzien van de afhandeling van 'meldingen openbare ruimte' (MOR). De rekenkamercommissie van de gemeente Berkelland heeft hieraan deelgenomen. Vanuit maatschappelijk perspectief is een onderzoek naar meldingen openbare ruimte van belang. Burgers verwachten van overheden dat deze de verantwoordelijkheid nemen voor een goed beheer van de openbare ruimte en verwachten actie van hun overheid bij rondzwervend afval, kapot straatmeubilair en het onderhouden van straatverlichting. In totaal hebben uit 51 gemeenten verschillende rekenkamer(commissie)s meegedaan aan het onderzoek. Bureau PBLQ heeft namens de NVRK en de deelnemende rekenkamer(commissie)s het onderzoek uitgevoerd in de periode augustus tot en met december 2020.

Centrale vraagstelling en wijze van onderzoek

De centrale vraag bij dit benchmarkonderzoek luidt als volgt:

"Op welke wijze geven lagere overheden 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?"

Ter ondersteuning van de beantwoording van deze centrale vraagstelling zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Op welke wijze heeft de lagere overheid de afhandeling van meldingen beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen?
3. Op welke wijze wordt de raad geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?

De deelnemende gemeenten ontvingen een vragenlijst over de procedures rondom de afhandeling van MOR'en. De resultaten uit het onderzoek zijn per gemeente ter verificatie besproken met betrokken

medewerkers uit de organisatie. De uiteindelijke resultaten uit de inventarisatie zijn vastgelegd in een factsheet per gemeente. Naast de antwoorden van de gemeente Berkelland zijn de antwoorden van alle deelnemende gemeenten ter vergelijking opgenomen in deze factsheet. De onderzoekers hebben in de vorm van een sideletter enige toelichting en een analyse gegeven op de benchmarkresultaten. Beiden documenten zijn toegevoegd als bijlagen bij deze raadsinformatiebrief van de Rekenkamercommissie Berkelland.

Wat ons opvalt uit dit onderzoek

De resultaten uit de benchmark leveren voor de gemeente interessante informatie en inzichten op. Om aanvullende informatie omtrent de resultaten te krijgen, hebben wij op januari 2021 nog gesproken met enkele nauw betrokken medewerkers uit de ambtelijke organisatie.

Wat valt ons op uit dit onderzoek? Per deelonderwerp is er het volgende van te zeggen.

- **Het gemeentelijk beleid**

Er is geen specifiek gemeentelijk beleid. Na de herindeling zijn de meldingen vanuit de vier oude gemeenten op dezelfde voet doorgegaan. De meldingen kwamen nog per gemeente binnen. Op die manier is er een veelvoud aan meldingen ontstaan: het systeem is daarmee flink uitgedijd. Er zijn wel procesomschrijvingen en werkinstructies opgesteld.

De uitvoering ten aanzien van meldingen (en afhandeling daarvan) openbare ruimte is terug te vinden bij diverse onderdelen van de organisatie zoals beheer en onderhoud, verkeer en toezicht en handhaving (incl. BOA's). Meerdere teams zijn ook dan met meldingen bezig. Sprake is van korte lijnen: meldingen worden bij binnenkomst geregistreerd in het centrale zaaksysteem en afhankelijk van de categorie melding direct doorgeleid naar de diverse vakgebieden om de melding af te handelen. In de praktijk kunnen meldingen direct goed gelabeld worden aan een afdeling/team. Een aantal meldingen kunnen snel worden afgedaan, andere niet.

Klanttevredenheid wordt niet systematisch gemeten, het komt niet standaard uit het systeem en medewerkers doen het ook niet automatisch. Hierover is geen beleid geformuleerd. Er is wel een belronde geweest onder 400 personen om een indruk te krijgen van de mate van tevredenheid. Dit is slechts een incidentele actie geweest. De wens vanuit ambtelijke zijde is er om meer feedback te krijgen op de afhandeling van de meldingen.

- **Informatie over de inrichting van de registratie**

Meldingen kunnen op velerlei wijzen gedaan worden, waarbij extra aandacht is voor mensen met een beperking die meldingen willen doen. De registratie ligt vast in het zaaksysteem. Meldingen per App kunnen niet worden gedaan. Een aangenomen motie van de raad (6 november 2018) om dit mogelijk te maken wordt momenteel onderzocht.

Uit registratiesysteem komt nu nog geen gestandaardiseerde monitoringsinformatie/managementinformatie. Het management krijgt niet standaard de informatie, vaak wordt er niet om gevraagd. Er wordt niet op een systematische wijze gebruik gemaakt van de data om meer inzicht van de meldingen te krijgen zoals een eventuele relatie met eerdere meldingen, monitoring van afhandelingsnelheid. Op aanvraag en incidenteel kan deze informatie wel geselecteerd en geleverd worden.

- **Toewijzen, behandelen en terugkoppelen**

Melders worden geïnformeerd (telefonisch, per mail) over de be- en afhandeling van de melding (als een ontvangstbevestiging) en worden terug gemeld over de afloop en tussentijds over een andere status, zoals het halen van de streefdatum. Bij het afsluiten van de melding wordt niet direct gevraagd naar de waardering en tevredenheid naar der afhandeling van de melding.

Als melders inloggen met behulp van DigiD dan wordt men van ieder stap in proces op de hoogte gesteld. Hiervan wordt sporadisch gebruik gemaakt: "zolang het probleem maar opgelost wordt". De streefdatum van afhandeling wordt ook gemeld. Dit is afhankelijk van het type probleem (bijvoorbeeld lantaarnpaal versus rioolverzakking). Het niet behalen van de streefdatum van de

melding ligt aan de aard van de storing. De terugmelding gaat niet standaard via het systeem, maar geschiedt per telefoon.

- **Monitoren**

Het aantal meldingen wordt wel geïnventariseerd. Het aantal meldingen per 1000 inwoners ligt in Berkelland lager dan het gemiddelde van de onderzochte gemeenten. Daarentegen is de gemiddelde afhandelingsduur in Berkelland hoger: 20 tegenover 16 dagen (in 2019). Diverse onderdelen van de organisatie hebben te maken met meldingen. In werkoverleggen met vertegenwoordiging uit verschillende onderdelen van de organisatie worden meldingen besproken en op elkaar afgestemd, zoals bij handhaving en verkeer.

- **De situatie in 2020**

Het aantal meldingen is in 2020 ten opzichte van 2019 toegenomen. Niet duidelijk is de Corona crisis daadwerkelijk meer meldingen heeft geleid.

- **Evalueren en verantwoorden**

Er wordt niet op een systematische manier periodiek gerapporteerd aan college en raad over afhandeling van meldingen. Evenmin is er sprake van rapportages van periodieke evaluaties. Zoals al vermeld, wordt op aanvraag en incidenteel informatie verstrekt over de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte.

Raadsleden stellen weleens vragen over meldingen, afhandelingstermijnen en klachten over de afhandeling.

Tot slot

Op een aantal onderdelen wijkt de gemeente Berkelland in de benchmark af van het algemene beeld van de andere deelnemende gemeenten. Het beeld ontstaat dat de gemeente Berkelland boven het gemiddelde van de benchmark scoort. Er zijn echter wel enkele punten die aandacht behoeven en voor verbetering vatbaar zijn.

Met name als het gaat om de wijze van registreren, het meten van klanttevredenheid, inzicht van registraties en het periodiek monitoren, rapporteren en evalueren.

De rekenkamercommissie doet gewoonlijk op basis van gedaan onderzoek uitspraken over conclusies en aanbevelingen. Dit DoeMee onderzoek is daarvoor nog te oppervlakkig met te weinig diepgaand. De gegevens zijn primair van aard zonder een achterliggende betekenis. We trekken zodoende geen conclusies en aanbevelingen, maar we willen de genoteerde punten die voor verbetering vatbaar zijn wel benoemen.

De ambtelijke organisatie is zich bewust van deze punten, met name wat betreft de punten klanttevredenheid en monitoring, die voor verbetering vatbaar zijn. De ambtelijke organisatie is bezig om de digitale dienstverlening verder te verbeteren en te optimaliseren.

De rekenkamercommissie pleit er in dit kader voor om eens goed te kijken of het huidige registratiesysteem wel adequaat genoeg is. Een digitaal systeem waaruit voldoende informatie onttrokken kan worden en meer inzicht kan bieden om de aard van klachten en meldingen te behandelen en preventief klachten en meldingen kan voorkomen door een betere afstemming met andere werkzaamheden in de openbare ruimte. Hier zou er bijvoorbeeld gekeken kunnen worden naar best practices bij andere gemeenten en door meer gebruik te maken van datagedreven werken.

Verbetering van de processen van afhandeling van meldingen biedt ook zo zijn voordelen. Betere monitoring van meldingen, inzicht in de aard van klachten en daaraan gekoppeld de klanttevredenheid maken het mogelijk efficiënt, effectief, kostenbesparend en klantgericht te werk te gaan.

De Rekenkamercommissie zal daarom het onderwerp meldingen openbare ruimte in de toekomst met belangstelling blijven volgen en zal mogelijk op een gepast moment nagaan welke verbeterstappen er door de gemeente Berkelland op grond van dit benchmark onderzoek zijn uitgevoerd. Op verzoek van de raad kan de Rekenkamercommissie een vervolgonderzoek te zijner tijd uitvoeren.

De uitkomsten van dit onderzoek stellen we door middel van deze brief beschikbaar aan raad, college en de ambtelijke organisatie.

Met vriendelijke groet
namens de Rekenkamercommissie Berkelland,

i.o.

William van Deursen BLS-MPM-MBM
Voorzitter