**REKENKAMER HILVERSUM**

POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM
REKENKAMER
BEZOEKADRES:
DUDOKPARK 1, KAMER 1.14

Aan de gemeenteraad van Hilversum

1217JE1

DATUM 11 maart 2021
ONS KENMERK

UW BRIEF VAN
UW KENMERK
BEHANDELD DOOR D. Verloop, secretaris
TELEFOON (035-) 629 2957

BIJLAGEN Factsheet Hilversum
Side-letter

BETREFT Resultaten DoeMee-onderzoek naar de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR)

Geachte leden van de gemeenteraad,

In het tweede deel van 2020 heeft de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) onderzoek gedaan naar het beleid rond en het proces van Meldingen Openbare Ruimte (MOR). Het onderzoek werd uitgevoerd in 51 gemeenten, waaronder Hilversum. Hoewel de onderzoeksopzet globaal en inventariserend was, kan op basis van de onderzoeksresultaten Hilversum worden vergeleken met de gemiddelde resultaten van de andere 50 gemeenten die aan het onderzoek hebben meegedaan.

De resultaten van het onderzoek zijn door de NVRR neergelegd in een rapportage per gemeente (factsheet) en een overzicht over alle gemeenten (side-letter), die wij u bijgaand toesturen.

In deze notitie geeft de rekenkamer Hilversum een korte beschouwing bij het onderzoek en doen wij enkele aanbevelingen voor de toekomst.

## Verantwoording

Het onderzoek is namens de NVRR uitgevoerd door onderzoeksbureau PBLQ. Het werd gestandaardiseerd voor iedere gemeente – en door tussenkomst van de gemeentelijke rekenkamer of rekenkamercommissie – uitgevoerd met de volgende stappen:

- Digitale startbijeenkomst PBLQ (met alle gemeenten);
- Documentenstudie (per gemeente);
- Gestandaardiseerde vragenlijst per gemeente;
- Verificatiegesprek PBLQ - gemeente;
- Digitale terugkoppelingsbijeenkomst PBLQ (met alle gemeenten).

De rekenkamer Hilversum heeft ambtelijk wederhoor toegepast om de onderzoeksbevindingen op feitelijke juistheid te laten checken, waarbij aanvullende en verduidelijkende vragen zijn gesteld.

Behalve de inspanning van de contactpersonen in de gemeente en inspanningen van de rekenkamer, waren er geen kosten aan het onderzoek verbonden voor de gemeente Hilversum.

## Kanttekening bij onderlinge vergelijking van gemeenten

Tijdens het onderzoek is gebleken dat er veel interpretatieverschillen tussen de verschillende gemeenten mogelijk zijn. Dat maakt vergelijken op basis van alleen cijfers lastig. Vaak is daarom tijdens het verificatiegesprek nader ingegaan op de interpretatie. De rekenkamer Hilversum heeft bovendien op een aantal punten verduidelijking van de interpretatie van de gemeente Hilversum gevraagd.

Punten waarbij interpretatieverschillen mogelijk optreden, zijn bijvoorbeeld:

- *Is er beleid vastgelegd?*
  Sommige gemeenten beantwoorden dit met “ja” als er een ambtelijke nota is. Andere als de raad het vast heeft gesteld. Soms werd het met “ja” beantwoord als er algemeen beleid voor dienstverlening is. PBLQ heeft gekozen voor een strakke interpretatie: beleid dat is vastgesteld specifiek voor MOR.
- *Wordt klanttevredenheid geregistreerd?*
  Hierbij werd soms “ja” geantwoord als er algemene klanttevredenheidsonderzoeken gedaan worden. PBLQ heeft gekozen voor strakke interpretatie: klanttevredenheidsonderzoek specifiek voor MOR.
- *Vindt er rapportage plaats?*
  Er was een grote variëteit, zoals 1x per maand bespreken in werkoverleg, rapportage naar college, rapportage naar raad.
- *Hoe lang is de afhandelingsduur?*
  Afhandelingsduur is een begrip dat op verschillende manieren wordt geïnterpreteerd. Sommige gemeenten hanteren werkdagen, andere kalenderdagen. Bij sommige is het de termijn tussen ontvangst en beantwoording van de mail, bij andere is het de termijn totdat het daadwerkelijk is opgelost. Er zijn ook gemeenten die gelijksoortige zaken opsparen en het dan in één keer laten uitvoeren (bijvoorbeeld bij het rooien van bomen).

Met deze kanttekeningen kunnen de cijfers van Hilversum vergeleken worden met die van andere gemeenten.

## Beschouwing van de rekenkamer Hilversum

Het overzichtsdocument “De MOR’en van morgen” geeft een overzicht van hoe het in Nederland gaat en geeft handvatten voor raad, college en ambtelijke organisatie voor verbeteringen. Met name de voorbeelden (best practices) van betere informatiesystemen zijn instructief en zouden inspiratie kunnen zijn voor nieuwe plannen.

Hilversum behoort tot een grote middengroep van gemeenten: het heeft een aantal zaken goed geregeld, maar loopt niet voorop.

Het beleid is vastgelegd. Meldingen kunnen op veel verschillende manieren gebeuren en er vindt terugkoppeling naar de melder plaats. Ook wordt er periodiek gerapporteerd.

Voor de ICT-systemen is verbetering mogelijk. Op dit moment wordt de afhandeling van MOR gedaan via een app en het zaaksysteem. Het registratiesysteem maakt geen gebruik van de gegevens van eerdere meldingen om preventief beheer te doen. Dit zal door de gemeente vanuit het programma *Datagedreven werken* in de toekomst wel worden gerealiseerd. In de side-letter staat op blz. 3 als voorbeeld genoemd: “Een informatiesysteem tot in de puntjes doordacht”. De gemeentelijke organisatie geeft aan dat een dergelijk systeem wenselijk is en dat de plannen daarvoor in 2021 op de agenda staan.

Daarnaast vallen nog enkele zaken op. Klanttevredenheid over MOR wordt in Hilversum nog niet gemeten. De gemeente geeft aan dat bij de invoering van het systeem ervoor is gekozen eerst het systeem goed te laten functioneren. Daarna wordt pas de klanttevredenheid geregistreerd.

Bovendien ligt het aantal meldingen in Hilversum lager dan in andere gemeenten. Afgelopen jaren zijn drempels om een melding te doen juist verlaagd of weggenomen (bijvoorbeeld melden met DigiD is niet meer nodig, anoniem melden is mogelijk). Als gevolg van corona is het aantal meldingen opgelopen: men ziet en ervaart meer overlast. Er is dan ook geen verklaring gevonden voor het relatief lage aantal meldingen in Hilversum.

De afhandelingsduur van meldingen (in Hilversum is dat de termijn tussen melding en de uiteindelijke oplossing) is het laatste jaar toegenomen. Een uitleg daarbij is dat bij de afhandeling van complexe meldingen nu meer het onderliggende probleem wordt aangepakt in plaats van te kiezen voor een kortdurende ad-hoc-oplossing.

## Aanbevelingen

Er is in Hilversum aandacht voor MOR en er zijn plannen voor verbetering. De rekenkamer heeft desalniettemin de volgende aanbevelingen:

1. College: Zorg voor verdere ontwikkeling van de ICT-systemen naar optimale geschiktheid voor Meldingen Openbare Ruimte.

Maak gebruik van de expertise van gemeenten genoemd in de voorbeelden uit de side-letter van het onderzoek. Heb daarbij in ieder geval aandacht voor de datagedreven aanpak, het vastleggen van klanttevredenheid en het rapporteren over de afhandeling van MOR en metingen klanttevredenheid.

2. Raad: Hou toezicht op de voortgang van deze ontwikkelingen en laat u daarover en over de stand van zaken rond Meldingen Openbare Ruimte regelmatig informeren.

## Tenslotte

De rekenkamer Hilversum stelt vast dat dit onderzoek van de NVRR met een relatief geringe investering het inzicht in een onderwerp als dit (MOR) vergroot.
Ook in 2021 zal de NVRR een onderzoek uitvoeren in meerdere gemeenten. Dit onderzoek zal gaan over de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De rekenkamer denkt erover ook hieraan mee te doen.

Hoogachtend,
namens de Rekenkamer Hilversum,

dr. R.A. Elenbaas,
voorzitter

Bijlagen: Factsheet Hilversum
Side-letter