

Afhandeling Meldingen Openbare Ruimte in Hilversum onder de loep

Aanleiding

Wanneer u een losse stoeptegels, een kapot speeltoestel of zwerfafval ziet, kunt u een “melding openbare ruimte” - ook wel een MOR - bij uw gemeente doen. De rekenkamer Hilversum heeft meegedaan aan een onderzoek naar de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte. Het onderzoek werd uitgevoerd in 51 gemeenten, waardoor de onderzoeksresultaten van Hilversum vergeleken kunnen worden met de gemiddelde resultaten van de andere 50 gemeenten.

Wat valt op?

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

Meer concreet:

- Hilversum heeft beleid voor MOR vastgelegd.
- Meldingen kunnen op veel verschillende manieren gebeuren (via de telefoon, fysiek aan het loket en online). De afhandeling van de melding wordt teruggekoppeld naar de melder.
- Voor de ICT-systemen is verbetering mogelijk. Zo maakt het registratiesysteem op dit moment geen gebruik van de gegevens van eerdere meldingen om preventief beheer te kunnen doen.
- Klanttevredenheid over MOR wordt in Hilversum nog niet gemeten. De gemeente heeft wel plannen om dit in de toekomst te gaan doen.
- Afgelopen jaren zijn drempels om een melding te doen verlaagd of weggenomen (melden met DigiD is bijvoorbeeld niet meer nodig, anoniem melden is ook mogelijk).
- Het aantal meldingen ligt in Hilversum lager dan in andere gemeenten, hiervoor heeft de gemeente geen verklaring. Als gevolg van corona is het aantal meldingen in 2020 echter opgelopen: men ziet en ervaart meer overlast.
- De tijd die verloopt tussen een melding en de uiteindelijke oplossing (de afhandelingsduur) is het laatste jaar toegenomen. De gemeente verklaart dit, doordat bij de afhandeling van complexe meldingen nu het onderliggende probleem wordt aangepakt in plaats van een snellere ad-hoc-oplossing.

Noot voor de redactie

De rekenkamer is een onafhankelijk orgaan, ingesteld door de gemeenteraad op 24 november 2010. Taak van de rekenkamer is erop toe te zien dat het gemeentelijke beleid rechtmatig, doelmatig en doeltreffend is. De rekenkamer bestaat uit vier onafhankelijke leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Nadere informatie:

Dorien Verloop, secretaris rekenkamer, bereikbaar op maandag, woensdagochtend en donderdag. 035-6292957, d.verloop@hilversum.nl, <https://www.hilversum.nl/Home/Bestuur/Rekenkamer>