

B&W VOORSTEL

Kenmerk: 20bw000487

Datum voorstel: 20 november 2020	Onderwerp: 213a onderzoek Afhandeling meldingen Openbare Ruimte
Voorstel portefeuillehouder: 1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het 213a onderzoek Afhandeling meldingen Openbare Ruimte 2. Het bijbehorende onderzoeksrapport vast te stellen 3. De aanbevelingen uit het onderzoeksrapport op te (laten) volgen 4. De gemeenteraad door middel van TIC over het voornoemde te informeren	
Team/ behandelend ambtenaar: TF / R. Maatita	Status voorstel: openbaar
Portefeuillehouder: B.E. Faber-de Lange	Datum b&w-vergadering: 1 december 2020
Doorgeleiding naar de raad: n.v.t.	Indien naar de raad: Via TIC
Betrokkenen bij voorstel extern: n.v.t.	Betrokkenen bij voorstel intern: W. Aarns
Advies type voorronde raad: n.v.t.	TIC: Ja

Bijlagen voor B&W:

- 20bw000033 – Collegevoorstel 213a onderzoek 2020
- 20int05091 – Rapport 213a onderzoek Afhandeling meldingen Openbare Ruimte

Bijlagen voor raad:

- 20bw000033 – Collegevoorstel 213a onderzoek 2020
- 20int05091 – Rapport 213a onderzoek Afhandeling meldingen Openbare Ruimte
- 20bw000487 – B&W voorstel 213a onderzoek Afhandeling meldingen Openbare Ruimte



Voorstel

Inleiding

Het college van Burgemeester en Wethouders (hierna: het college) is conform artikel 213a van de Gemeentewet verplicht om periodiek onderzoek te doen naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door hen gevoerde bestuur. In de “Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid gemeente Overbetuwe 2020” is daartoe opgenomen dat het college jaarlijks een onderzoek uitvoert naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het gemeentelijk beleid en/of de gemeentelijke bedrijfsvoering. In januari 2020 heeft het college besloten (20bw000033) in 2020 een 213a onderzoek te laten uitvoeren naar het onderwerp afhandeling meldingen openbare ruimte¹.

Doel en beoogd effect

Het beoogd effect is u kennis te laten nemen van, en in te laten stemmen met, de aanbevelingen in het rapport, teneinde het doel te bereiken om te komen tot een adequate afhandeling van meldingen over de openbare ruimte in gemeente Overbetuwe.

Argumenten

1.1 en 2.1 Door kennis te nemen van de uitkomsten van het 213a onderzoek, en door het rapport vast te stellen, geeft u invulling aan uw eerdere besluit tot het uitvoeren van dit onderzoek.

Op 21 januari 2020 heeft u besloten (20bw000033) om in 2020 een onderzoek te (laten) verrichten naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In de periode juli tot en met oktober 2020 is het onderzoek uitgevoerd en in november 2020 is het rapport opgeleverd (zie bijlage).

3.1 Een adequate opvolging van de aanbevelingen uit het rapport zullen naar verwachting leiden tot een meer doeltreffende en doelmatige afhandeling van meldingen binnen gemeente Overbetuwe

Het onderzoek laat zien dat er binnen gemeente Overbetuwe nog een aantal verbeter-slagen mogelijk zijn, die er in de kern op neerkomen dat er een eenduidig proces inzake de afhandeling van meldingen dient te komen zodat deze afhandeling zo adequaat mogelijk kan geschieden. Daartoe worden in het rapport diverse aanbevelingen genoemd waarmee de doeltreffendheid en doelmatigheid van deze afhandeling kunnen worden verhoogd. De belangrijkste aanbeveling is het formeren van een werkgroep (bij voorkeur onder leiding van de teammanager TR) die aan de slag gaat met het opstellen van een proces waarbij de volgende deelaanbevelingen aandacht krijgen:

- Feedbackloop: er dient meer structurele aandacht te komen voor de zogenaamde feedbackloop. Concreet betekent dit dat de verschillende schakels in het proces

¹ In de voorfase van dit onderzoek (d.w.z. ten tijde van het collegevoorstel 20bw000033) werd nog de term ‘klachten’ gebruikt. De correcte term moet echter zijn ‘meldingen’. Klachten hebben betrekking op gedrag van ambtenaren, bijvoorbeeld een burger die vindt dat hij onbeleefd te woord is gestaan. Dit onderzoek richt zich echter over uitingen van ongenoegen over de openbare ruimte. De correcte term die daarvoor gehanteerd dient te worden is ‘meldingen’. In de voorliggende stukken wordt deze term dus gehanteerd.



meer contact met elkaar moeten hebben teneinde meldingen op voorhand te kunnen voorkomen, en om, wanneer er toch een melding wordt gedaan, te komen tot een meer doelmatige en doeltreffende wijze van de afhandeling van deze melding;

- Maatstaven: er is geen up-to-date kwaliteitshandvest. Daardoor wordt nu nog gewerkt met een verouderd uitgangspunt (een maximale doorlooptijd van 30 dagen voor meldingen). Geadviseerd wordt dat de werkgroep nadrukkelijk gaat kijken naar de mogelijkheid van het vaststellen van een nieuw kwaliteitshandvest of soortgelijk plan, met vernieuwde uitgangspunten voor wat betreft de afhandeling van meldingen;
- Data: er dient beter gebruik te worden gemaakt van de aanwezige data en de mogelijkheden op ICT gebied. De informatieanalist beschikt over een veelheid aan data (en zelfs een 'meldingendashboard'), waarmee inzicht kan worden verkregen in het soort meldingen, de plaats waar dit zich voor doet en de ontwikkelingen van bepaalde meldingen door de tijd heen;
- Registratie: er dient te worden doorgegaan met het registreren van meldingen in InProces;
- Samenwerking: er dient meer aandacht te zijn voor de samenwerking tussen KCC en de collega's die belast zijn met de afhandeling van meldingen.

Het is aan de voornoemde werkgroep om deze (deel)aanbevelingen nader uit te (laten) werken.

4.1 De gemeenteraad wordt over de uitkomst van dit onderzoek geïnformeerd

Dit voorstel inclusief bijlagen zullen door middel van TIC ter informatie aan de gemeenteraad worden voorgelegd conform de Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid gemeente Overbetuwe 2020.

Kantttekeningen en risico's

n.v.t.

Financiën

n.v.t.

Vervolg

Planning

Na uw instemming met dit voorstel, zal de gemeenteraad middels TIC worden geïnformeerd. Tevens zal het rapport ter uitwerking aan betreffende teammanager (TR) worden voorgelegd.

Communicatie

n.v.t.

Participatie

n.v.t.

Evaluatie

Nadat de aanbevelingen uit het rapport zijn uitgevoerd zal worden geëvalueerd of dit het gewenste resultaat heeft opgeleverd. De Auditcommissie zal hierover (uiterlijk in Q1 2022) zoals gebruikelijk worden geïnformeerd.



