Graaf Wichman 10, 1276 KB Huizen Postbus 5, 1270 AA Huizen
T 14 035 F (035) 528 14 15 E gemeente@huizen.nl www.huizen.nl

Gemeente Huizen
T.a.v. gemeenteraad
Graaf Wichman 10
1276 KB Huizen

Onderwerp:	Rekenkamerbrief onderzoek Meldingen Openbare Ruimte	Uw brief van	:	Nummer	:
		Ons kenmerk	:	Toestel nr	:
Huizen :	19 mei 2021	Uw kenmerk	:	Bijlagen	: 2

Bij beantwoording van deze brief, graag datum, nummer en onderwerp vermelden.

Geachte leden van de raad,

De rekenkamercommissie van de gemeente Huizen heeft in 2020 deelgenomen aan een onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR). Inwoners en ondernemers kunnen bij de gemeente melding maken van gebreken in de openbare ruimte. Denk hierbij aan rondzwervend of verkeerd aangeboden afval, kapotte wegen, stoepen, straatverlichting of andere vormen van overlast. Een goede afhandeling van meldingen in de openbare ruimte is belangrijk voor de relatie tussen de inwoner en de gemeente.
Met deze brief informeren wij u over de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. Een afschrift van deze brief sturen wij ter kennisname aan het college. Een eventuele reactie van het college kan rechtstreeks aan de raad worden gestuurd.

Korte schets onderzoek
Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van onderzoeksbureau PBLQ. Door 49 gemeenten is informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot MOR. De gegevens zijn verzameld door middel van een vragenlijst, het opvragen van diverse documenten en een gesprek tussen de onderzoekers en de contactpersonen van de gemeente. In december 2020 heeft de rekenkamercommissie de volgende rapportages ontvangen:

- een factsheet waarin de antwoorden van de gemeente Huizen worden vergeleken met de antwoorden van alle deelnemende gemeenten (zie bijlage 1);
- een sideletter, die een kwalitatieve beschouwing bevat naar aanleiding van de verschillende antwoorden en daarop gebaseerde inzichten (zie bijlage 2). Ter verificatie van de verkregen antwoorden uit de vragenlijst heeft met de invuller een interview plaatsgevonden. Uit die gesprekken bleek dat achter de antwoorden op de vragen in de vragenlijst vaak vele nuances zaten. Zo werd de eerste vraag uit de vragenlijst ‘Is er sprake is van beleid ten aanzien van de meldingen openbare ruimte?’ verschillend geïnterpreteerd, omdat beleid een breed begrip is. In de sideletter wordt daarom een algemeen beeld gegeven van de verkregen inkleuring van de antwoorden.

De rekenkamercommissie heeft aanvullend per e-mail nog een aantal vragen gesteld aan de contactpersonen binnen de organisatie voor een nadere duiding bij de gegeven antwoorden. De nadere toelichting is cursief verwerkt in deze rekenkamerbrief.

Advies rekenkamercommissie
Op basis van de uitkomsten van het onderzoek en de ambtelijke reactie op onze aanvullende vragen, vallen ons de volgende zaken op:
1. In Huizen is er schriftelijk weinig vastgelegd inzake de afhandeling van MOR. Wij adviseren om gemeentebreed richtlijnen op papier te zetten zodat de werkwijze met betrekking tot de behandeling van een MOR, bijvoorbeeld inzake de aanpak en de beoogde kwaliteit, inzichtelijk en eenduidig zijn voor alle medewerkers die zich bezighouden met MOR.
2. Er is geen aandacht voor het structureel meten van klanttevredenheid. Wij adviseren om systematisch na het afsluiten van een melding na te gaan of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.
3. De wijze waarop de informatievoorziening naar de raad plaatsvindt. In de jaarstukken en de programmabegroting staat informatie over het aantal en het soort meldingen. Wij adviseren om de raad tevens te informeren over de afhandeling van meldingen en de klanttevredenheid met betrekking tot de afhandeling. Het is immers van maatschappelijk belang dat de gemeenteraad ook deze informatie ontvangt.
4. Van data over MOR kan actiever gebruik worden gemaakt. We adviseren om op basis van de informatie in de sideletter te onderzoeken of er in Huizen breder gebruik gemaakt kan worden van data, om zo bijvoorbeeld op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.

Bevindingen onderzoek
Onderstaand volgen de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. Wij gaan achtereenvolgens in op de volgende onderwerpen:

1. Het gemeentelijk beleid en registratie
2. Het aantal meldingen
3. Kritische Prestatie Indicatoren en klanttevredenheid
4. Toewijzen, behandelen en terugkoppelen van meldingen
5. De manier van evalueren en verantwoorden
6. Professionaliseren bedrijfsvoering op het gebied van MOR

De bevindingen over de gemeente Huizen worden telkens vergeleken met de bevindingen van de 48 andere gemeenten die hebben deelgenomen aan de beleidsscan. Voor alle tabellen geldt dat de tweede kolom de percentages van de andere deelnemende gemeenten vermeldt dat op deze vraag ‘ja’ heeft geantwoord. De rapportages van PBLQ en de beantwoording van onze aanvullende vragen treft u in de bijlagen aan.

1. Het gemeentelijke beleid en registratie

Er is in Huizen geen specifiek beleid rondom MOR. Er zijn wel mondelinge werkinstructies. Uit de beantwoording van de aanvullende vragen blijkt dat er een workflowschema is volgens welke route een MOR wordt afgehandeld.

“….Dit is een vaste werkwijze. De basis van de werkinstructie is dat een melding binnen vijf dagen wordt afgehandeld. Deze instructie is niet schriftelijk vastgelegd. Dit is een mondeling gecommuniceerde norm waar onze medewerkers bekend mee zijn en naar handelen.”

Beleid en registratie	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	Nee	39%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	Nee	57%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	Ja	61%
Het beleid is anders vastgelegd	Nee	10%
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	Ja	86%

De afhandelingssnelheid wordt geregistreerd	Ja	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	Nee	22%

Tabel 1. Beleid en registratie

In Huizen kunnen meldingen op verschillende manieren gedaan worden:

Meldingen kunnen	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
fysiek (aan de balie) worden gedaan	Ja	92%
telefonisch worden gedaan	Ja	100%
via de website worden gedaan	Ja	100%
via een App worden gedaan	Ja	73%
via sociale media worden gedaan	Ja	86%
door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	Ja	96%
op een andere manier worden gedaan	Ja	22%

Tabel 2. Wijze van melden

In de gemeente Huizen kan een melding zowel bij een externe partij, als bij de gemeente worden gedaan. De gemeente Huizen is voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding kunnen doen. Huizen heeft een overzicht van welke meldingen er zijn gedaan, ook biedt de registratie de volgende mogelijkheden:

De registratie biedt de mogelijkheid om	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
een relatie te leggen met eerdere meldingen	Ja	76%
inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	Ja	80%
inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	Ja	69%
de afhandelingssnelheid te monitoren	Ja	80%
om meldingen te specificeren naar categorieën	Ja	94%

Tabel 3. Mogelijkheden registratie

In de gemeente Huizen is geen sprake van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.

“De gemeente Huizen is een kleinschalige overzichtelijke gemeente met korte communicatielijnen en veel ervaring in huis. Data wordt gebruikt om inzet te toetsen, maar is daarbij niet de enige bron of het startpunt van communicatie tussen afdelingen. Dit in tegenstelling tot grotere gemeenten waarbij de noodzaak hiervoor vanwege de schaalgrootte ook groter is.”
“Data wordt ondersteunend en toetsend ingezet. Het uitganspunt daarbij is dat de inzet proportioneel is in relatie tot de grootte van de gemeente. Het is geen doel op zichzelf.”

2. Het aantal meldingen

In tabel 4 staan het aantal meldingen per 1000 inwoners voor de vergelijking:

Aantal meldingen	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	117	126
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	115	142

Tabel 4. Het aantal meldingen in 2018 en 2019

De gemeente Huizen heeft geen antwoord ingevuld als het gaat om de afhandelingsduur (2018 en 2019) van meldingen.

"De ontwikkelingen in het aantal meldingen worden gevolgd via het MOR systeem. De afhandelingssnelheid kan uitsluitend gemeten worden op de enkele indicatie of de afhandeling wel of niet binnen vijf dagen heeft plaatsgevonden. Een melding kan ook worden uitgezet naar een aannemer die mogelijk pas twee weken na de melding de benodigde werkzaamheden kan uitvoeren. De melding is dan wel binnen vijf dagen opgepakt en uitgezet, maar nog niet op straat afgehandeld. Dit zou een vertekend beeld van de cijfers opleveren, waarbij het zou lijken dat we in een aantal gevallen de KPI niet halen. De gemeente Huizen kan om die reden geen verregaande conclusies verbinden aan deze functionaliteit in het MOR systeem."

Het aantal meldingen is in 2020 hoger dan in voorgaande jaren.

Meldingen in 2020	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	Ja	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	Ja	47%
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	Ja	53%

Tabel 5. Ontwikkelingen in 2020

"Het vermoeden is dat men door de eerste en tweede Coronagolf met bijbehorende maatregelen door het vele thuiszijn kritischer is geworden op de leefomgeving. Daarnaast accepteert de Gemeente Huizen ook via veel verschillende media meldingen, waardoor melden steeds laagdrempeliger wordt. Hierdoor wordt er makkelijker en sneller door meerdere mensen over dezelfde kwestie gemeld. Dit verklaart ook een gedeelte van de stijging. Er zijn dan doublures, terwijl het feitelijk maar om 1 situatie gaat."

3. Kritische Prestatie Indicatoren en klanttevredenheid

Uit de navolgende tabel blijkt dat maar weinig gemeenten zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen. Er is in Huizen een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingssnelheid.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	Nee	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingssnelheid	Ja	71%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	Nee	20%

Tabel 6. Kritische Prestatie Indicatoren

In het verificatiegesprek is aangegeven dat er in Huizen geen KPI is vastgelegd voor de afhandelingstijd, maar dat er wel binnen 5 dagen gereageerd moet worden op een melding.

"…Daarnaast is er nog een KPI, namelijk dat 100% van de meldingen opgepakt wordt."

Ook is er tijdens het verificatiegesprek aangegeven dat de gemeente Huizen geen structureel onderzoek doet naar klanttevredenheid maar dat er een grote mate van persoonlijk contact is.

Klanttevredenheid	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	Nee	24%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	Nee	20%

Tabel 7. Klanttevredenheid

"*Afhankelijk van de opgegeven contactgegevens is er in bijna alle gevallen met alle melders persoonlijk contact. Er zijn ook anonieme meldingen. Dan is dit niet mogelijk. Contact kan bestaan uit een gesprek aan de telefoon, op straat, aan de deur of een bericht per e-mail."*

Op dit moment wordt niet specifiek nagegaan of meldingen naar tevredenheid zijn afgehandeld. In de gemeente Huizen bestaat niet de mogelijkheid voor melders om nadat een melding is afgesloten aan te geven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.

"Op dit moment wordt dit niet specifiek nagegaan. We zijn de mogelijkheden om tevredenheid te toetsen nog aan het uitzoeken. Een voorwaarde hierbij is dat het meten van de tevredenheid in relatie tot de in te zetten capaciteit om dit te realiseren, proportioneel en doelmatig moet zijn. We kijken daarom ook naar de mogelijkheid om alleen ontevredenheid te meten. Uit ervaring weten we dat we bijna nooit klachten krijgen over de technische uitvoering van het werk. In het enkele geval dat dit wel zo is, volgen we dit direct op zodra hier melding van wordt gemaakt. Klachten gaan voor het grootste gedeelte over de afhandelingstermijn en/of de communicatie hierover."

4. Toewijzen, behandelen en terugkoppelen van meldingen

In de gemeente Huizen is sprake van een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd. De afhandeling van meldingen is zowel bij de gemeente als bij externe partijen belegd. De gemeente houdt de melder op de hoogte van de voortgang van de afhandeling.

De melder wordt geïnformeerd	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
over de registratie van de melding	Ja	98%
over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	Ja	78%
over de afhandeling van de melding	Ja	98%
als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	Ja	96%
over een andere status van de meldingen	Ja	27%

Tabel 8. Berichtgeving aan de melder

5. De manier van evalueren en verantwoorden

De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke (maandelijkse) rapportage geëvalueerd. De rapportages worden voornamelijk gebruikt voor bedrijfsvoering (bijvoorbeeld monitoren afhandelingssnelheid).

De afhandeling van meldingen wordt	**Huizen**	**Deelnemende gemeenten**
in een periodieke rapportage geëvalueerd	Ja	55%
periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	Nee	37%

periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	Nee	37%

Tabel 9. Evaluatie en rapportage

De afhandeling van meldingen wordt niet periodiek gerapporteerd aan het college en/of de gemeenteraad. Eerder werd wel gerapporteerd aan de raad, nu wordt dat niet meer gedaan.

“Onderhoud van de openbare ruimte en het opvolgen van meldingen is een reguliere taak van de gemeente. De gemeenteraad en het college mogen er vanuit gaan dat dit adequaat wordt opgepakt. De uitvoering is op niveau. Beide organen mogen tevens verwachten dat zij geïnformeerd worden over knelpunten in deze uitvoering, zodra die zich voordoen. Wel is het zo dat er beleidsverantwoording plaatsvindt via de jaarrekening. Hierin wordt ook de afhandeling van MOR vermeld.”

6. Professionaliseren bedrijfsvoering op het gebied van MOR

Tijdens het onderzoek is aangegeven dat de gemeente Huizen binnenkort de bedrijfsvoering wil optimaliseren en professionaliseren op dit gebied.

“Medio januari 2021 zijn we een project gestart waarbij we onze huidige workflow in kaart hebben gebracht. Hierdoor hebben we potentiële knelpunten gevisualiseerd. De volgende stap is om daar de bedrijfsvoering op aan te passen. Sturing in de professionalisering zal vervolgens ook zitten op de eerder genoemde communicatie. Door duidelijker het eigenaarschap te borgen van een bepaalde fase van de afhandeling, verwachten we deze verbeterslag in het communicatieproces te kunnen maken. Het project verloopt voorspoedig en de verwachting is dat we dit aan het einde van het 1e kwartaal 2021 kunnen afronden.”

Tot slot

Wij hopen u met deze brief en bijlagen voldoende te hebben geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek van de NVRR. Voor vragen kunt u bij ons terecht.

Hoogachtend,

namens de rekenkamercommissie

b.a.

M. Quapp
Voorzitter van de rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie is een onafhankelijke door de gemeenteraad ingestelde commissie.

PBLQ
verbinders in de informatiesamenleving

Factsheet Meldingen Openbare Ruimte
Gemeente Huizen

NVRR DoeMee-onderzoek 2020

Uw rekenkamer heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMeeonderzoek 2020, naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR). In dit onderzoek hebben 51 gemeenten[1] informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot deze meldingen.
In deze factsheet presenteren wij de resultaten van de inventarisatie. Over het algemeen zal steeds worden vermeld welk antwoord uw gemeente bij de verschillende vragen heeft gegeven. Tevens worden de antwoorden van alle deelnemende gemeenten gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van 'uw gemeente' te vergelijken met die van andere. Overigens, als wij de antwoorden van 'uw gemeente' vergelijken met die van alle deelnemende gemeenten, dan maken de antwoorden van uw gemeente ook deel uit van het totaal aantal gemeenten.
In een aparte 'side-letter' presenteren wij verschillende tijdens het onderzoek opgedane kwalitatieve inzichten. Deze inzichten zijn mede relevant om tot een betere interpretatie van de gepresenteerde resultaten te komen.

Het gemeentelijk beleid

Allereerst blijkt dat in 37 van de 49 deelnemende gemeenten er op de een of andere wijze beleid is vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In uw gemeente is er geen sprake van beleid voor de afhandeling van dit type meldingen.

Naast de vraag of er sprake is van vastgelegd beleid zijn in de inventarisatie enkele meer specifieke vragen gesteld. In onderstaand overzicht hebben wij in de eerste kolom weergegeven wat de antwoorden zijn geweest in uw gemeente. De tweede kolom bevat de percentuele verdeling van de antwoorden van alle gemeenten.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	*Nee*	*39%*
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	*Nee*	*57%*
Er zijn werkinstructies voor het beleid	*Ja*	*61%*
Het beleid is anders vastgelegd	*Nee*	*10%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*[2]

Voor een inventarisatie naar meldingen in de openbare ruimte is het vrij essentieel om te weten welke gegevens door gemeenten worden geregistreerd. Onderstaande tabel bevat informatie over de registratie van enkele kerngegevens.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	*Ja*	*86%*
De afhandelingssnelheid wordt geregistreerd	*Ja*	*86%*
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	*Nee*	*22%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*

[1] Desalniettemin zal in deze factsheet steeds over **49 gemeenten** verslag worden gedaan. De reden daarvoor is dat de ambtelijke organisatie die werkzaam is voor de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren voor de jaren 2018 en 2019 de gegevens niet op het niveau van de afzonderlijke gemeenten kon specificeren. De resultaten van deze drie gemeenten worden daarmee als één gemeente gepresenteerd.
[2] Voor deze, en ook alle volgende tabellen, is relevant om te noemen dat het restant van het aantal gemeenten niet per sé het antwoord 'nee' heeft verstrekt. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld 'weet niet' of 'geen antwoord'.

Uit de navolgende tabel blijkt dat maar weinig gemeenten zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	*Nee*	*31%*
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingssnelheid	*Ja*	*71%*
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	*Nee*	*20%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*

Uit een eerdere tabel bleek dat 11 gemeenten hebben geantwoord de klanttevredenheid te inventariseren. De concrete praktijk wat deze inventarisatie betreft is veelzijdig. Voor sommige gemeenten geldt dat in een jaarlijkse of tweejaarlijkse algemene burgerpeiling wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte. In andere gemeenten beperkt het inventariseren van de klanttevredenheid zich tot het stellen van relevante vragen aan melders die hun gegevens hebben verstrekt. Klanttevredenheid wordt soms uitgedrukt in rapportcijfers, soms in termen als 'tevreden' en 'ontevreden', sommige gemeenten melden het percentage respondenten dat tevreden is over de afhandeling. Gezien deze veelzijdigheid, in combinatie met het beperkt aantal gemeenten dat inzicht heeft in de klanttevredenheid, wordt in deze rapportage afgezien van het vermelden van bevindingen over de geregistreerde klanttevredenheid. Relevante gegevens die wel worden gepresenteerd zijn de volgende:

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	*Nee*	*24%*
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	*Nee*	*20%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*

Informatie over de inrichting van de registratie

Er is veel aandacht besteed aan het proces van registreren. In de praktijk blijkt dat er vele varianten bestaan in de wijze waarin inwoners een melding kunnen doen. Een en ander wordt in onze 'side letter' verder toegelicht. In 14 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding alleen bij de overheid in kwestie worden gedaan. In 35 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding zowel bij een externe partij, als bij de gemeente worden gedaan. In uw gemeente kan een melding bij beide worden gedaan.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	*Ja*	*92%*
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	*Ja*	*100%*
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	*Ja*	*100%*
Meldingen kunnen via een App worden gedaan	*Ja*	*73%*
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	*Ja*	*86%*
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	*Ja*	*96%*
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan	*Ja*	*22%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*

In 46 van de 49 deelnemende gemeenten is wel voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding kunnen doen. In uw gemeente is er wel voorzien in mogelijkheden voor mensen met een beperking.

De essentie van een registratiesysteem is dat meldingen daadwerkelijk worden vastgelegd. Dat is in inderdaad in het overgrote deel van deze gemeenten het geval. In 47 van de 49 deelnemende gemeenten is er wel een overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. In uw gemeente bestaat er wel overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. Vervolgens wordt de vraag relevant welke mogelijkheden het registratiesysteem dan biedt. In uw gemeente zijn de volgende specificaties vermeld:

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	*Ja*	*76%*
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	*Ja*	*80%*
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	*Ja*	*69%*
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren	*Ja*	*80%*
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorieën	*Ja*	*94%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*

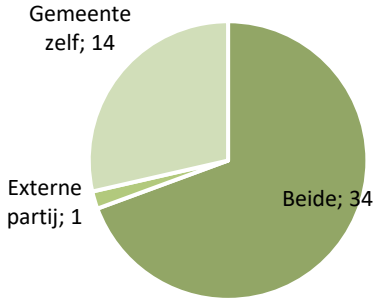
Een vervolgvraag is of de gemeente de gegevens in het registratiesysteem gebruikt om het beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte gericht te ondersteunen. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen. In uw gemeente is er geen sprake van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.

Toewijzen, behandelen en terugkoppelen

In 48 van de 49 deelnemende gemeenten is er wel een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd. In uw gemeente is er wel sprake van een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd.

Aanvullend is de vraag gesteld bij welke partij de afhandeling van de melding is belegd. In uw gemeente is aangegeven dat de afhandeling is belegd bij beide.

De antwoorden van alle deelnemende gemeenten (inclusief uw gemeente) zijn in de figuur naast deze tekst weergegeven.



Als een inwoner een melding heeft gedaan, is interessant in hoeverre de gemeente de melder op de hoogte houdt van de voortgang van de afhandeling. Dat beeld is als volgt:

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
De melder wordt geïnformeerd over de registratie van de melding	*Ja*	*98%*
De melder wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	*Ja*	*78%*
De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding	*Ja*	*98%*
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	*Ja*	*96%*
De melder wordt geïnformeerd over een andere status van de meldingen	*Ja*	*27%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*

In 19 van de 49 deelnemende gemeenten kan de melder wel nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest. Bij 29 gemeenten is dat niet mogelijk (1 gemeente heeft niet geantwoord). In uw gemeente bestaat er niet de mogelijkheid om nadat een melding is afgesloten aan te geven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.

Monitoren

Een belangrijk gegeven in de inventarisatie betreft het aantal meldingen dat in uw gemeente wordt gedaan. Omwille van de vergelijking presenteren wij het aantal meldingen per 1.000 inwoners. Uw antwoorden zijn:

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	*117*	*126*
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	*115*	*142*

** weergegeven is het gemiddeld aantal meldingen per 1.000 inwoners, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 43 gemeenten voor 2018 en 45 gemeenten voor 2019.*

Lang niet alle gemeenten houden de afhandelingsduur bij. Hier zijn verschillende redenen voor. Zo zijn er specifieke meldingen waarbij het nuttig is om de afhandeling 'op te sparen' totdat er enig volume is en de meldingen allemaal tegelijkertijd kunnen worden afgedaan. Voor andere meldingen geldt dat die soms beter in een ander seizoen (met name met betrekking tot groenbeheer) kunnen worden afgedaan.

Voorts blijkt er sprake van enige ruis in de verkregen gegevens over de afhandelingsduur. Niet altijd is duidelijk of de gemeenten in kwestie kalenderdagen of werkdagen bedoelen. Ook in de verificatiegesprekken kon niet elke gemeente hierover uitsluitsel bieden. Om die reden hebben de onderstaande resultaten slechts beperkte waarde.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	*Geen antwoord*	*13*
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	*Geen antwoord*	*16*

** weergegeven is de gemiddelde afhandelingsduur in dagen, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 21 gemeenten in 2018 en 24 gemeenten in 2019.*

De situatie in 2020

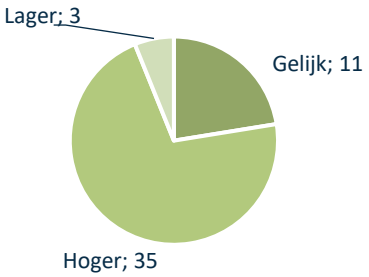
Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al 'over de helft' was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona waren naar mening van betrokken ambtenaren zeer zeker van invloed op de aard en het aantal meldingen. Opmerkelijk genoeg wordt in sommige gemeenten verwacht dat het aantal meldingen vanwege de corona-omstandigheden sterk zou

toenemen, terwijl in andere gemeenten juist de verwachting is dat het aantal meldingen zal afnemen. De verstrekte antwoorden laten zich als volgt samenvatten.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	*Ja*	*67%*
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	*Ja*	*47%*
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	*Ja*	*53%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*

In uw gemeente is de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 hoger zal zijn aan het aantal meldingen in voorgaande jaren. De verwachtingen van alle deelnemende gemeenten zijn weergegeven in de figuur naast deze tekst.



Evalueren en verantwoorden

Vanuit het perspectief van rekenkamers is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt om daarvan te 'leren en te verbeteren'. Eveneens is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt voor sturing en verantwoording, zowel door het college van B&W als in de relatie met de raad. De verkregen antwoorden bij deze vragen geven het volgende beeld.

	Uw gemeente	*Alle gemeenten**
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	*Ja*	*55%*
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	*Nee*	*37%*
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	*Nee*	*37%*

** weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.*

De MOR’en van Morgen

1. Inleiding

In het NVRR-DoeMee onderzoek 2020 is door PBLQ, in opdracht van de NVRR, informatie verzameld over de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR). Burgers verwachten actie van hun overheid bij rondzwervend afval, kapot straatmeubilair en het onderhouden van straatverlichting. Een goede afhandeling van meldingen met betrekking tot gebreken in de openbare ruimte heeft invloed op de relatie tussen burger en overheid. De deelnemende gemeenten zijn zich hiervan bewust. Vrijwel alle gemeenten zijn in meer of mindere mate bezig met innovaties rondom MOR in het kader van een betere dienstverlening. Het gebruikte informatiesysteem speelt hierin een sleutelrol. Een groot aantal van de gemeenten die aan de inventarisatie heeft deelgenomen, nam recentelijk een nieuw systeem in gebruik of heeft dit in voorbereiding. Het doel van dergelijke optimalisaties is met zoveel mogelijk gebruikersgemak zoveel mogelijk relevante gegevens te verzamelen. De dan beschikbare data maken, door efficiënte verwerking en uitgebreide analysemogelijkheden, slimme, soms preventieve oplossingen mogelijk. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt: de toekomst van MOR ligt in een betere service, meer efficiëntie en meer datagedreven toepassingen.

De deelnemende gemeenten ontvingen een vragenlijst over de procedures rondom de afhandeling van MOR´en. In dit onderzoek is, in het kader van de op te leveren benchmark, gefocust op de vergelijkbaarheid van de antwoorden van de gemeenten. De vragenlijst bestaat daarmee voornamelijk uit vragen waarop een binair antwoord kan worden gegeven; overwegend ‘ja/nee- vragen’. Ter verificatie van de verkregen antwoorden heeft met de invuller nog een interview plaatsgevonden. Uit die gesprekken bleek dat achter de geregistreerde antwoorden vaak vele nuances zaten. In deze notitie wordt een algemeen beeld gegeven van de verkregen inkleuring van de antwoorden.

In deze notitie wordt verschillende malen verwezen naar voorbeelden uit diverse gemeenten, overigens zonder deze gemeenten bij naam te noemen. Rekenkamers die meer willen weten van de voorbeelden kunnen desgewenst met PBLQ contact opnemen.

2. Het gemeentelijk beleid

Beleid; expliciet of niet

Beleid is op zichzelf een breed begrip. Daardoor werd de eerste vraag uit de vragenlijst ‘Is er sprake is van beleid ten aanzien van de meldingen openbare ruimte’ verschillend geïnterpreteerd. Uit de verificatiegesprekken blijkt dat vrijwel alle gemeenten over werkinstructies en procesbeschrijvingen beschikken voor de afhandeling van MOR´en, maar dat een veel kleiner aantal gemeenten beleid rondom MOR heeft vastgelegd in bijvoorbeeld een nota.

In verschillende gemeenten worden MOR’en gezien als onderdeel van het brede gemeentelijke dienstverleningsbeleid. Daarmee is er geen specifiek beleid vastgelegd voor de MOR’en, maar desalniettemin beantwoordden de gemeenten de vraag of er sprake is van beleid met ‘ja’. Alleen al de aanwezigheid van een kwaliteitshandvest, waarin bijvoorbeeld standaardtermijnen voor reacties op een aan de gemeente gestelde vraag zijn opgenomen, geldt voor hen als een uitgangspunt voor het handelen bij een melding openbare ruimte. Maar er zijn en ook gemeenten die de vraag veel strikter hebben geïnterpreteerd en alleen een bevestigend antwoord hebben gegeven als er specifiek beleid is vastgelegd met betrekking tot de MOR.

Keuze voor een systeem
Vrijwel alle gemeenten gebruiken een geautomatiseerd systeem om de meldingen te registreren, in de organisatie uit te zetten en af te handelen. Er bestaan echter grote verschillen tussen gemeenten in de toepassing, reikwijdte en omvang van dit systeem. Uit de gesprekken blijkt dat een dergelijk systeem erg belangrijk is, en zo goed als alle onderdelen van de afhandeling van een melding beïnvloedt: de intake, de registratie, de afhandeling, de communicatie naar de burger en de rapportage binnen de organisatie.

Veel gemeenten willen toe naar een optimalisatie in afhandeling van MOR´en, maar kunnen de wensen die zij hebben niet doorvoeren door beperkingen in het informatiesysteem. Zo wordt in één van de deelnemende gemeenten genoemd dat er, wegens bezuinigingen, nog met papieren werkbonnen wordt gewerkt in de uitvoering, terwijl er wel een wens ligt om dit te veranderen. Ook geven veel gemeenten de klanttevredenheid structureler te willen registreren, maar als het systeem dit niet aanbiedt is dit lastig te realiseren.

Onder de 51 gemeenten in dit onderzoek kwamen we de volgende variaties tegen in informatiesystemen:

- *Eén systeem of meerdere*
  Er is een groep gemeenten met één systeem dat de volledige afhandeling van de melding dekt. Dat betekent dat ook de buitendienst bij de oplossingen van de meldingen werkt met dit systeem en dat eventuele werkbonnen hierin worden aangemaakt. Een andere grote groep maakt gebruik van twee systemen; één voor de intake van de meldingen en één voor de uitvoerende afhandeling van de meldingen. De meldingen komen bijvoorbeeld binnen in een zaaksysteem, waarna ze door worden gezet naar de verantwoordelijke afdeling die de melding dan weer handmatig invoert in het systeem voor afhandeling. Ook daarop zijn weer alternatieven. Zo is er een gemeente die gekozen heeft voor een taak-specifiek systeem, dat meer mogelijkheden biedt om de status van de meldingen te volgen en met burgers te communiceren over de afhandeling.

- *Aansluiting van de melder en externe partijen*
  Bij klein aantal gemeenten reikt het systeem zo ver dat de melder en externe partijen er nauw op zijn aangesloten. De melder kan bijvoorbeeld via een app een melding doen die automatisch in het systeem wordt verwerkt en doorgestuurd naar de verantwoordelijke uitvoerder. In andere gevallen dient het systeem enkel voor interne verwerking en verloopt ieder contact met de melder en externe partijen via mail, telefonisch of een persoonlijke afspraak gemaakt.

- *Inzicht en rapportage*
  Het systeem heeft ook invloed op de mate van inzicht in het aantal meldingen, de aard van de meldingen en bijvoorbeeld relaties tussen meldingen. Daarnaast is het structureel meten van klanttevredenheid in sommige systemen ingebouwd, maar voor veel gemeenten is dit in het huidige systeem niet mogelijk waardoor deze gegevens ontbreken. Dit gebrek aan gegevens beperkt de rapportagemogelijkheden, zeker als de rapportage ook nog lastig uit te draaien is.

Voorbeeld: Een informatiesysteem tot in de puntjes doordacht

Een gemeente met meer dan 200.000 inwoners heeft een uitgebreid informatiesysteem ontworpen voor de afhandeling van MOR'en. De afhandeling is in grote mate geautomatiseerd en het systeem reikt van de intake tot diep in de uitvoering. Er is een nauwkeurig en real time overzicht van lopende meldingen in dashboards. Deze dashboards dienen enerzijds voor een wekelijkse evaluatie van de bedrijfsvoering rondom MOR'en, maar uit de registratie kan ook veel waardevolle kennis worden gehaald voor optimalisaties die gelinkt zijn aan andere bedrijfsprocessen. De beschikbare MOR data wordt daarnaast gedeeld op een open data portal. De gemeente geeft aan de vraag naar open MOR data nog niet te kennen maar wel erg benieuwd te zijn naar innovatieve oplossingen. Ze willen externe partijen aanmoedigen om met deze open MOR data aan de slag te gaan.

MOR'en worden, na intake, vrijwel automatisch door de organisatie heen geleid en naar de goede partij gestuurd. Alle partijen die maar enigszins betrokken zijn bij de afhandeling van MOR'en zijn op het systeem aangesloten, ook externen. Aannemers krijgen bijvoorbeeld automatisch bericht als er een melding is ingediend waar ze mogelijk hulp kunnen bieden.

Wanneer wijkteams of aannemers starten met werkzaamheden geven ze dit digitaal aan in het systeem. Daarbij maken ze foto's van de situatie. Ook worden ze door het systeem gevraagd updates te geven van werkzaamheden met foto's. Deze informatie dient om de melder een update te geven van de werkzaamheden maar ook om te checken of er veilig wordt gewerkt. Wanneer een partij, zoals een aannemer, werkzaamheden afrondt, krijgt de melder een bericht waarin voor en na foto's zijn toegevoegd. Ook de financiële afwikkeling gaat automatisch via het informatiesysteem. Een aannemer hoeft geen factuur meer aan te maken, die wordt vanzelf gegenereerd.

3. De inrichting van de registratie

Het aannemen en behandelen van de melding

De meeste gemeenten bieden verschillende kanalen aan om een melding te doen. Vaak via het klantcontactcentrum, de website en in een aantal gevallen ook via een app of social media. Een aantal gemeenten heeft een sterkte voorkeur voor online kanalen, onder meer omdat alle processen online goed ingericht zijn en alle meldingen zo goed in het systeem terechtkomen. Meldingen aan de balie worden ook in behandeling genomen. Vaak wordt er echter direct ook een uitleg gegeven van de online kanalen, zodat de persoon in kwestie in de toekomst ook online meldingen kan invoeren. Voor een aantal gemeenten zijn privacyoverwegingen juist een reden om online kanalen niet uit te breiden naar bijvoorbeeld een app. Zo stellen ze bijvoorbeeld dat een app aanvullende data verzamelt, bijvoorbeeld over de locatie van een inwoner. Indien de inwoner dat niet weet of daar onvoldoende toestemming voor geeft, kan dit problemen opleveren. Melders die een melding doen op straat bij een gemeentemedewerker worden meestal doorverwezen naar de officiële kanalen. Dit is afhankelijk van de grootte van een gemeente. Een (relatief kleine) gemeente geeft bijvoorbeeld aan ook meldingen in behandeling te nemen die mondeling bij de burgermeester worden gedaan, omdat deze ook portefeuillehouder is voor de meldingen.

Wanneer de MOR binnenkomt, wordt deze eigenlijk altijd in het informatiesysteem van de gemeente gezet. Een aantal gemeenten heeft medewerkers aangesteld die overzicht houden op de meldingen die in het systeem staan en deze doorzetten naar de verantwoordelijke afdeling. In andere gevallen gaat dit automatisch aan de hand van een categorie die de melder geeft bij het indienen of door de toepassing van Artificial Intelligence (AI). Bijvoorbeeld door gebruik van een zelflerend algoritme, waarmee het algoritme uiteindelijk zelf een foto van een kapotte stoeptegel kan herkennen en dus

automatisch in de goede categorie plaatst. Indien de melding voor een externe partij is, zoals bijvoorbeeld waterschap, dan verwijzen veel gemeenten melder direct door naar de externe partij en nemen de melding niet in behandeling. Anderen nemen de melding aan, zetten deze door, en verlaten vervolgens het proces van behandelen. In een enkel geval lost de externe partij de melding op, maar verloopt de communicatie over voortgang aan de melder nog steeds via de gemeente.

Uiteindelijk komt de melding bij een team of afdeling terecht die onder andere de buitendienst, wijkteams of toezicht wordt genoemd. Vaak hebben deze teams één coördinator, die lopende meldingen monitort en toewijst. Over het algemeen wordt een specifieke melding aan één medewerker toegewezen die verantwoordelijk is voor het hele proces rondom de oplossing, inclusief de aansturen van externe partijen en de terugkoppeling aan de melder. Bij gebrek aan gemeentelijke capaciteit of expertise worden incidenteel externe partijen als aannemers ingeschakeld, maar soms wordt de uitvoering ook structureel uitbesteed aan aannemers. Indien de klus groter is dan verwacht of er moet capaciteit worden ingehuurd, dan gaat hieraan vaak eerst intern overleg aan vooraf. De voortgang van de behandeling wordt meestal niet vanuit een centraal punt gemonitord, de verantwoordelijkheid voor het monitoren ligt vaak bij de uitvoerende afdeling al dan niet bij de verantwoordelijk medewerker zelf.

Klantgerichte communicatie
Een klantgerichte afhandeling van MOR´en vinden veel gemeenten een essentieel onderdeel van een goede dienstverlening. Klantgericht impliceert gemak en snelheid bij het melden, een goede berichtgeving over de afhandeling en de mogelijkheid om de afhandeling te beoordelen. Daarnaast streeft een aantal gemeenten naar persoonlijke communicatie via mail of telefoon in het kader van een klantvriendelijke afhandeling. Gemak en snelheid bij het melden worden bijvoorbeeld gerealiseerd door een app in gebruik te nemen waarmee burgers kunnen melden via een kaart. Andere gemeenten nemen proactief social media-berichten waarin geklaagd wordt over misstanden in de openbare ruimte in behandeling. De berichtgeving over de afhandeling verschilt. In sommige gevallen is de melder anoniem, of wil deze niet op de hoogte worden gehouden. Indien de melder bekend is en berichtgeving over afhandeling wil ontvangen, brengen sommige gemeenten de melder via geautomatiseerde berichten op de hoogte of melders krijgen een code waarmee ze zelf de status kunnen bekijken. Anderen streven er juist naar om de behandeling ook inhoudelijk toe te lichten, al dan niet met foto’s. Ook kiest een aantal gemeenten ervoor om een alternatieve status te communiceren aan melder, bijvoorbeeld wanneer de melding niet in één keer kan worden opgelost of dat er bijvoorbeeld overleg plaatsvindt binnen de gemeente zelf. Vooral kleinere gemeenten zoeken altijd telefonisch contact met de melder over afhandeling of gaan op bezoek.

Het meten van de klanttevredenheid gebeurt zelden structureel. Het hangt, zoals eerder gezegd, sterk samen met het informatiesysteem. In veel gevallen wordt de klanttevredenheid periodiek gemeten in een klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening in het algemeen, waarin MOR´en opgenomen zijn. Wanneer er bezoekjes worden afgelegd of er sprake is van persoonlijk contact over de afhandeling met de melder, wordt de klanttevredenheid niet officieel vastgelegd, maar hebben gemeenten wel een goed beeld van de tevredenheid bij de melder. In enkele gevallen biedt het ingerichte proces voor de behandeling van een melding ook de mogelijkheid om na afloop de melder (voor zover er geen sprake is van een anonieme melding) direct een korte vragenlijst te sturen waarmee de behandeling wordt beoordeeld.

Inzicht in aantallen meldingen
Er zijn grote verschillen in de registratie en verwerking van de MOR´en. Zo zijn er gemeenten waarin klachten over overlast niet worden geregistreerd als een melding openbare ruimte. Juist vanwege de Corona-omstandigheden in 2020 is dat nu ingewikkeld geworden, omdat dergelijke klachten - zoals de aanwezigheid van teveel mensen op een kleine ruimte - sterk zijn toegenomen. Sommige gemeenten registreren dergelijke klachten als een aparte categorie, maar tellen die wel mee in het totaal, maar er zijn ook gemeenten waar dergelijke klachten in terugkeren in het aantal meldingen openbare ruimte. Die gemeenten beperken zich tot het registreren van de klachten die betrekking hebben op de fysieke leefomgeving.
Daarnaast gaan gemeenten verschillend om met de registratie van afhandeltermijnen. Dat begint al met de vraag of die termijn in werkdagen of in kalenderdagen wordt geregistreerd. Een opmerkelijke bevinding tijdens de verificatiegesprekken was dat zelfs de ambtelijke contactpersonen soms het antwoord op die vraag schuldig moesten blijven.

Een andere reden waarom de registratie van de afhandeltermijn geen eenduidig resultaat oplevert, is dat meldingen openbare ruimte geregeld betrekking hebben op groenonderhoud, zoals snoeien en maaien. Gemeenten hebben vaste perioden waarin ze maaien, terwijl snoeien aan seizoenen is gebonden. Een inhoudelijke reactie op een verzoek om tot snoeien over te gaan kan dan langere tijd op zich laten wachten. Sommige gemeenten melden de reden waarom het even kan duren aan de burger in kwestie en registreren dan meteen al de melding als afgedaan. Andere gemeenten gaan pas over tot het noteren van de melding als afgedaan als de struik in kwestie daadwerkelijk is gesnoeid.

Voorbeeld: Waarin een kleine gemeente groot kan zijn

In een betrekkelijk kleine gemeente (minder dan 30.000 inwoners) staat de inwoner centraal bij de Meldingen Openbare Ruimte (MOR). De MOR'en zijn onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening, waarvoor een beleidskader en een kwaliteitshandvest zijn opgesteld. In beide staat het structureel verbeteren centraal. Dat doet de gemeente door goede voorbeelden van andere gemeenten te gebruiken en vooral door pro-actief met de inwoners te communiceren. ´Veel meldingen zijn seizoensgebonden´, zegt de manager Openbare Ruimte. ´Denk bijvoorbeeld aan de eikenprocessierups in juni, droogte in de zomer en gladheid in de winter´. Door over bestrijdingsplannen te communiceren via Social Media platforms als Facebook en Twitter probeert de gemeente meldingen voor te zijn.

Ook bij het doen van een melding staat de inwoner centraal. De gemeente maakt gebruik van een meldsysteem dat is ingericht op maximale transparantie voor de inwoners. Dit systeem maakt gebruik van GPS locatie en melders kunnen een foto meesturen. Alle meldingen kunnen eenvoudig op kaart worden bekeken, waardoor er niet dubbel gemeld hoeft te worden. Als melders op de hoogte gehouden willen worden, kunnen zij hun e-mail adres aan de melding koppelen. De gemeente informeert de inwoner vervolgens over de status van de melding. Na afhandeling kunnen inwoners in de vorm van aantal sterren de mate van tevredenheid aangeven. Dit wordt gebruikt om te kijken waar nog ruimte voor verbetering is.

Het aantal meldingen laat op jaarbasis nog steeds een lichte stijging zien. In 2018 werden er 1378 meldingen geregistreerd en in 2019 waren dat er 1547. Het is lastig te zeggen hoeveel meldingen er door het pro-actieve beleid van de gemeente voorkomen zijn.

Inzicht in klanttevredenheid
Al met al hebben wij er voor gekozen om de cijfers van gemiddelde klanttevredenheid en afhandelingstijden per gemeente niet te vergelijken in de benchmark. Gezien de uiteenlopende manieren waarop geregistreerd wordt, heeft het vermelden van een ogenschijnlijk ‘hard’ gegeven eigenlijk geen waarde.

Er is, op hoofdlijnen, wel een aantal patronen vast te stellen in de mate van inzicht die gemeenten hebben. Allereerst leunen gemeenten ook hier weer sterk op de mogelijkheden en onmogelijkheden van het informatiesysteem. Indien een systeem beperkt inzicht in de meldstatistieken biedt, nemen ambtenaren soms zelf het heft in handen, zoals een gemeente waar de verantwoordelijke ambtenaar zelf een Excel document bijhoudt ten behoeve van het verbeteren van het inzicht.

In veel gevallen verschaft het systeem wel inzicht in een specifieke melding, maar er kan geen verband worden gelegd met vergelijkbare meldingen. Te denken is aan meldingen over overlast die steeds op eenzelfde specifiek moment plaatsvinden. Ook is denkbaar dat een gemeente diverse meldingen ontvangt die alle betrekking hebben op dezelfde overlast. In menig systeem zijn dergelijke verbanden niet te leggen. Gemeenten die gebruik maken van een ‘MeldingsApp’ waarbij gebruik wordt gemaakt van een melding op een kaart, kunnen al snel zien waar concentraties van meldingen plaatsvinden. Een enkele (overwegend grote) gemeente is al flink op weg met intensieve datanalyses, in combinatie met de toepassing van ‘artificiële intelligentie’(AI).

Het merendeel van de gemeenten geeft aan inzicht te hebben het totaal aantal meldingen dat loopt binnen de organisatie, omdat dit bijvoorbeeld weer wordt gegeven in het zaaksysteem. De status van behandeling wordt echter maar in een beperkt aantal gevallen actief gemonitord.

Monitoren
Het is een open deur, maar het aantal meldingen hangt sterk samen met de grootte van de gemeenten. Het wordt echter niet alleen hierdoor beïnvloed, het aantal meldingen is ook afhankelijk van het gemak waarmee een MOR kan worden gedaan. Zo is er een gemeente die heeft geconstateerd dat er een verdubbeling in het aantal meldingen plaatsvond nadat het melden door middel van een kaart mogelijk was gemaakt. Daarnaast relateren gemeenten in dit onderzoek een toename vaak aan coronamaatregelen. In sommige gemeenten worden die coronameldingen onder een aparte categorie geschaard, maar bij veel ook niet waardoor de MOR´en in het algemeen stijgen. ‘Coronameldingen’ betreffen enerzijds overlastmeldingen met betrekking tot de maatregelen en anderzijds meldingen over de leefomgeving, waarbij de veronderstelling is dat nu inwoners meer in en rond huis zijn, zij eerder gebreken in de directe leefomgeving constateren. Ook wordt verondersteld dat de mensen nu meer tijd hebben om een melding te doen. Tot slot is het aantal melding onderhevig aan wijzigingen in beleid of veranderingen in het algemene niveau van de dienstverlening. Zo zijn er gemeenten die verwachten dat er vanwege bezuinigingen meer meldingen zullen plaatsvinden, omdat de bezuinigingen te koste zullen gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.

Voorbeeld: Een nieuw systeem voor Meldingen Openbare Ruimte

In een 100.000+-gemeente werd tot december 2019 het zaaksysteem gebruikt om MOR´en te verwerken. Maar dit systeem voldeed niet meer; voor burgers en ambtenaren was niet klant- en gebruikersvriendelijk genoeg. Er is nu gekozen een apart systeem voor MOR'en naast het Zaaksysteem. Vanwege de flexibiliteit en klantvriendelijkheid viel de keuze op Fixi van leverancier Decos.

Het doen van een melding is nu veel makkelijker voor burgers, die hiervoor onder andere een app kunnen gebruiken. Met een paar klikken op de mobiele telefoon is de melding gedaan. De melder kan een GPS locatie en een foto aan de melding koppelen. Ook kan hij zien of er al een eerdere melding gedaan is, waardoor het aantal dubbele meldingen is afgenomen. Het systeem is nu ruim een jaar operationeel en al meer dan 50% van de meldingen komt via deze app binnen. Dit is niet alleen makkelijk voor de melders, maar ook voor de gemeente is dit een efficiënte manier van melden.

Melders worden via de App op de hoogte gehouden van de status van hun melding. De mate van tevredenheid over de afhandeling van de melding kunnen zij nog niet aangeven. ´Daar wordt nog aan gewerkt. De verwachting is dat deze module binnen zes maanden operationeel is´ aldus de proceseigenaar van Fixi.
De betrokken ambtenaren zijn erg enthousiast over het systeem. Met een uitgebreid dashboard beschikt het management over meer inzicht in soort en aantal meldingen. Ook de buitendienst is tevreden. Nadat een melding is afgehandeld, hebben zij op hun mobiel in één oogopslag zicht op andere meldingen in de directe omgeving en kunnen zij daar ook mee aan de slag.

Nu het doen van een MOR zo makkelijk is geworden, is het aantal meldingen enorm gestegen. Waren er in 2019 nog ruim 20.000 meldingen, dit jaar gaat het richting de 50.000! `Er was met een stijging rekening gehouden, maar dit aantal is boven verwachting` aldus het afdelingshoofd. Dit komt mede door een wijziging in het afvalbeleid en de periode met corona maatregelen.

Evalueren en verantwoorden

In de rapportage over MOR bestaan, opnieuw, grote verschillen tussen gemeenten. Voornamelijk in rapportagefrequentie, de partij waaraan gerapporteerd wordt en de acties die aan een rapportage worden gekoppeld. Een aantal gemeenten geeft aan wekelijks te rapporteren. Deze rapportages dienen voornamelijk om de bedrijfsvoering rondom MOR-en te optimaliseren. De rapportages worden vaak ook naar de directie van een specifieke afdeling gestuurd. Een kleiner deel rapporteert aan de gemeenteraad of het college van B&W op periodieke basis, in een bredere rapportage over de dienstverlening of in de P&C cyclus. Incidenteel krijgen gemeenten raadsvragen, soms omdat het een kleine gemeente betreft en raadsleden privé kennis hebben genomen van de meldingen.

4. Toekomst

De verificatiegesprekken hebben een interessant kijkje geboden in de ontwikkelingen voor de toekomst. Allereerst werd duidelijk dat veel deelnemende gemeenten bezig zijn hun dienstverlening te optimaliseren, zo ook hun processen rondom meldingen openbare ruimte.

Overgang naar een nieuw systeem is bij uitstek de meest genoemde verandering. Het gaat voornamelijk om systemen die meer data verzamelen en kunnen verwerken. De meeste gemeenten hebben dan ook een wens om in de toekomst meer datagedreven te gaan werken met de aanvullende gegevens die ze vergaren door nieuwe systemen. Zo geven ze bijvoorbeeld aan dat verbanden zien tussen meldingen, of het gebruik van een kaart of inzicht in trends tussen meldingen, hen de mogelijkheid geeft om slimmer onderhoud te doen in de wijk. Ook preventieve communicatie naar bewoners is een onderdeel van datagedreven werken. Daarnaast ondersteunt het de snelheid van processen. In een aantal gemeenten wordt momenteel (AI) toegepast bij het verwerken van de meldingen, met de wens dit meer uit te bouwen.

Daarnaast zijn er initiatieven waar de focus ligt op datadeling met andere partijen in het kader van samenwerking. Zo loopt er een pilot waarbij er gekeken wordt hoe meer eigenaarschap voor de buitenruimte kunnen creëren bij bewoners of wordt gemeentelijke data rondom MOR´en beschikbaar via een open data portal.

Voorbeeld: Innovaties in de ‘MijnGemeente app’

Een groep gemeenten van verschillende grootte werkt, samen met hun leverancier, aan optimalisaties aan de ‘MijnGemeente app’. Feedback van bewoners wordt als basis gebruikt voor de ontwikkelingen die ze voor ogen hebben. Hierbij staat voorop dat MOR’en in de toekomst in toenemende mate worden gedigitaliseerd. Binnen dat kader vinden een aantal optimalisaties plaats.

Een belangrijke pijler is het creëren van meer gebruiksgemak bij de intake. Onder andere door het inspreken van meldingen, fotoherkenning met AI en waar relevant objectherkenning.. Bij objectherkenning wordt gestreefd naar een directe koppeling met aannemers en een automatische koppeling met alle beheergegevens. Daarnaast is een geoptimaliseerde registratie van werkzaamheden een wens. Na het afhandelen van een melding worden de onderhoudsgegevens bijvoorbeeld automatisch bijgewerkt.

Gemeenten zien bij ontwikkeling van de app ook kansen voor participatie van bewoners bij MOR’en. Door actuele data over meldingen te delen, kunnen inwoners een deel van de meldingen wellicht zelf oplossen of een rol spelen bij het vinden van een oplossing.