

De ogen en oren van de stad



PRESENTATIE COMMISSIE RUIMTE

14 OKTOBER 2025



**Rekenkamer
IJsselstein**

Meldingen openbare ruimte

- ❖ Een openbare ruimte die schoon, heel en veilig is = voorwaarde voor een aantrekkelijke en leefbare omgeving.
- ❖ Inwoners zijn de ogen en oren van de gemeente → waardevolle informatie over waar onderhoud, herstel of actie nodig is.
- ❖ Direct invloed op de openbare ruimte én op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening die inwoners ervaren.



Meldingen openbare ruimte

Cris Donze & Stef van Dieren,

Rapport Klantbeleving Gemeente IJsselstein

0- meting

22 februari 2023



‘Directe verbetering is gewenst op de Melding Openbare Ruimte. 27% maakte in 2022 gebruik van deze dienst, die gewaardeerd werd met een rapportcijfer 4,2. Verbetering is niet zozeer te realiseren op de melding zelf, maar vooral op wat er vervolgens daadwerkelijk aan gedaan wordt. ‘

Meldingen openbare ruimte

De basis op orde

- verbetering van het interne proces voor afhandeling
- verbetering van het meldformulier
- meer aandacht voor communicatie met de melder.
- ontwikkeling van een snelkoppeling voor het doen van meldingen openbare ruimte
- terughalen van bepaalde taken van RMN naar de gemeente.



Verbeteringen mogelijk: conclusies en aanbevelingen aan het college

Verdere verbetering van de **communicatie** met melders

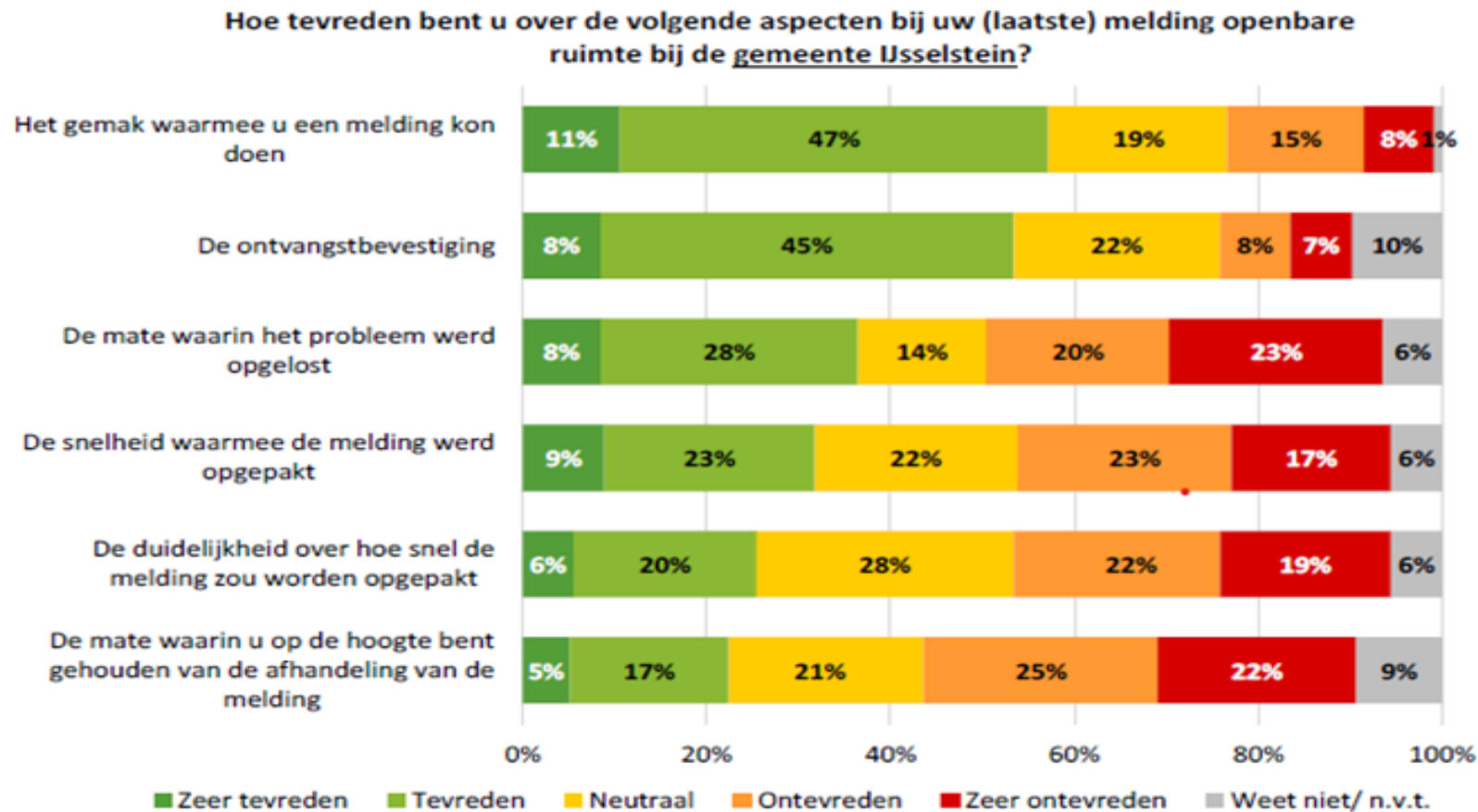
integrale sturing en duidelijke **organisatorische positionering**

het organiseren van **lerend vermogen** door monitoring en evaluatie

het helder vastleggen van afspraken in de **overeenkomsten met externe partners**



Verbetering van de communicatie met melders

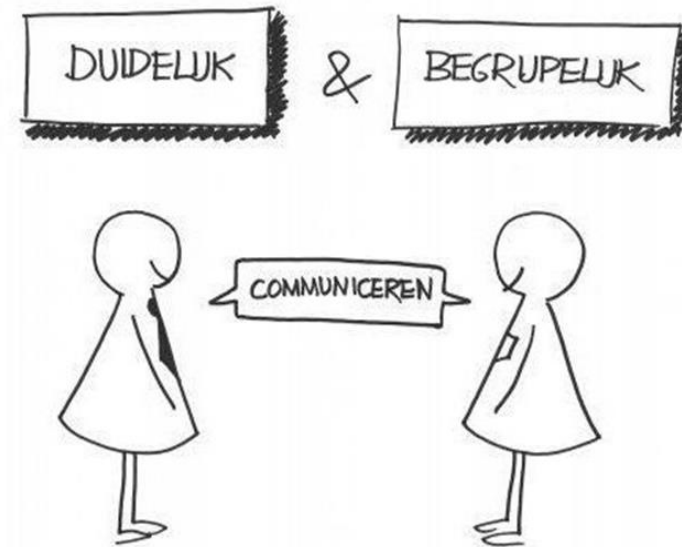


Verbetering van de communicatie met melders

Conclusie : Melders willen graag meer duidelijkheid over hoe snel een melding wordt opgepakt en willen beter op de hoogte gehouden worden van de afhandeling van een melding.

Aanbevelingen aan het college: Verbeter de communicatie richting melders door:

- duidelijk te maken *wanneer* sprake is van een afgehandelde melding.
- de melder persoonlijk te informeren over de afhandeling van meldingen.
- regelmatig breed te communiceren o.a. via sociale media over de werkwijze om meldingen te doen.



Klanttevredenheid

Conclusie: De gemeente heeft geen ambities ten aanzien van de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte geformuleerd en de klanttevredenheid wordt niet periodiek gemonitord.

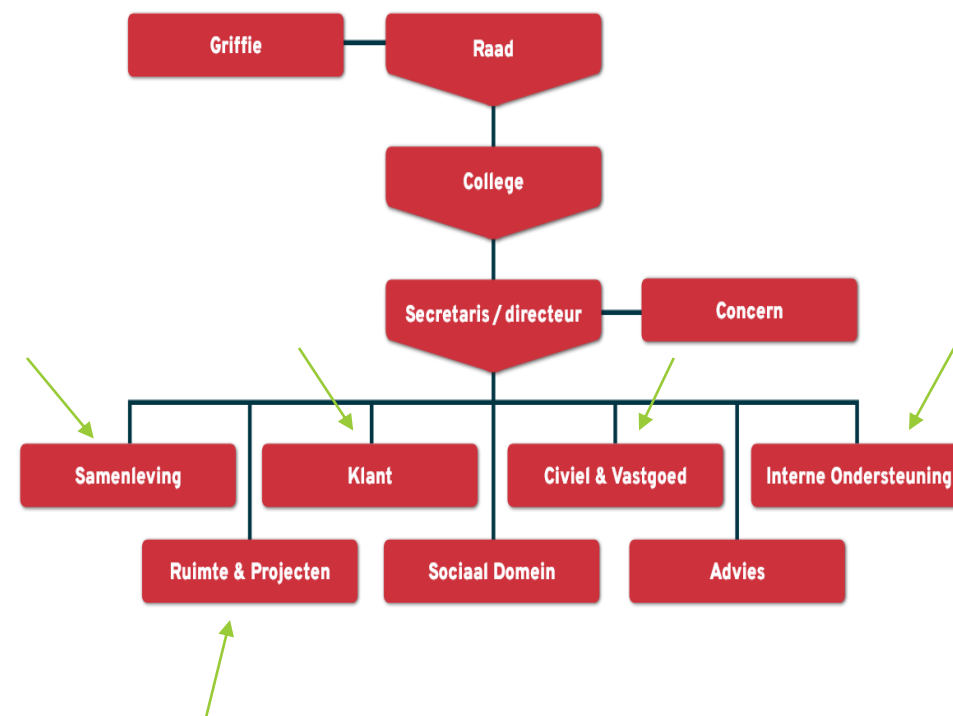
Aanbeveling aan het college: Formuleer ambities ten aanzien van de klanttevredenheid over meldingen openbare orde, monitor de klanttevredenheid periodiek, leer hiervan en stuur hierop.



Organisatie

Conclusie :Het thema meldingen openbare ruimte is versnipperd over verschillende teams.

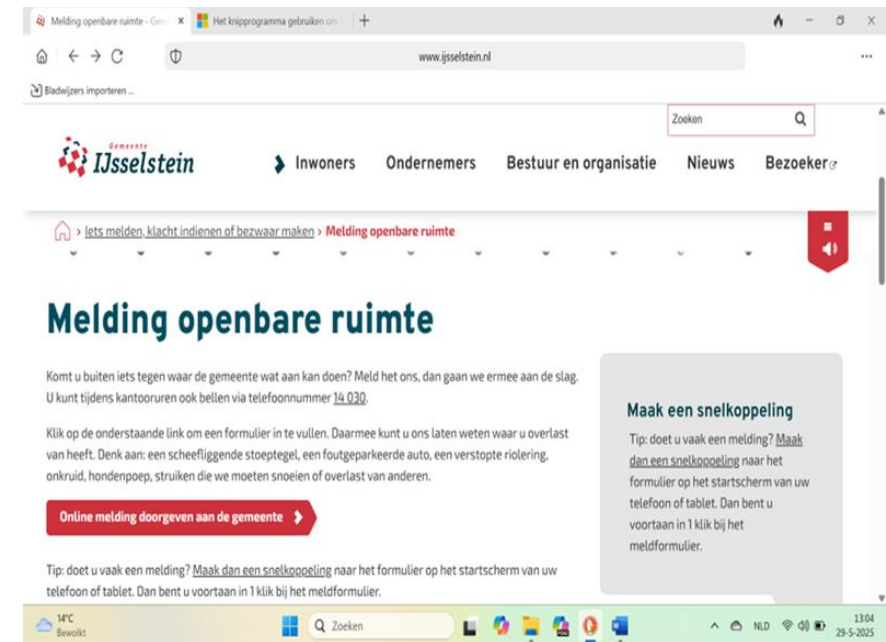
Aanbeveling aan het college :Zorg voor integrale sturing en een duidelijke organisatorische positionering op het onderwerp meldingen openbare ruimte. Zo blijft de werkwijze samenhangend en doelgericht, ondanks een afhankelijkheid van meerdere teams.



Gebruik meldformulier

Conclusie : De multi-kanalenaanpak maakt het doen van een melding openbare ruimte laagdrempelig en makkelijk, maar verbeteringen zijn mogelijk.

Aanbeveling aan het college: Handhaaf de multi-kanalenaanpak, maar stuur sterker op gebruik van het meldformulier en op het verkrijgen van betere en completere informatie via de andere kanalen dan het formulier.



Lerend vermogen

Conclusie: De gemeente trekt weinig lessen uit meldingen openbare ruimte.

Aanbevelingen aan het college: Wees een lerende organisatie door:

- meer gebruik te maken van de mogelijkheden die de huidige systemen bieden
- te zorgen voor voldoende en bruikbare data over het proces meldingen openbare ruimte en deze periodiek te analyseren
- stappen te ondernemen om meer datagedreven te gaan werken



Overeenkomsten met externe partners

Conclusie : De overeenkomsten van de gemeente met RMN en Citytec bevatten weinig afspraken over meldingen openbare ruimte, waardoor sturingsinformatie voor de gemeente grotendeels ontbreekt.

Aanbeveling aan het college: Leg bij de vernieuwing van de overeenkomsten met RMN en Citytec duidelijk vast welke informatie over meldingen openbare ruimte de gemeente in welke frequentie wil ontvangen om ervoor te zorgen dat de gemeente hierop kan sturen.



Reactie College van B&W op de aanbevelingen

Enkele punten:

- ❖ Consulent dienstverlening gaat zich bezig houden met de verbeterpunten. Ook 'eigenaar van het proces'.
- ❖ Een melding wordt pas afgesloten als de melder goed geïnformeerd is.
- ❖ Data worden verwerkt tot managementinfo om verder te kunnen leren en verbeteren.
- ❖ In nieuwe contracten met RMN en Citytc wordt de benodigde sturingsinformatie (aantallen afgehandelde meldingen en terugkoppeling aan melders) opgenomen.

Conclusie en aanbevelingen aan de raad

Conclusie : De raad ontvangt geen kwantitatieve of kwalitatieve informatie over meldingen openbare ruimte, maakt in beperkte mate gebruik van zijn kaderstellende rol en beschikt over onvoldoende informatie om zijn controlerende rol te vervullen.

Aanbeveling aan gemeenteraad: vraag het college om de raad periodiek te voorzien van relevante kwantitatieve en kwalitatieve informatie. Gebruik deze informatie om invulling te geven aan de kaderstellende en controlerende rol van de raad.

