

Meldingen openbare ruimte

Gemeente Son en Breugel

Rekenkamercommissie gemeente Son en Breugel

30 december 2020

Eindversie

Voorwoord

De openbare ruimte is het visitekaartje van de gemeente. Son en Breugel wil een groene gemeente zijn met een vitale en mooie samenleving. Samen bouwen aan een mooier Son en Breugel luidt het collegeprogramma 2018-2022. In hoofdstuk 13 van dit documenten is aandacht voor 'onderhoud openbare ruimte'. Daarin is vermeld dat de tijd is rijp om na jaren van bezuinigingen weer op te schalen naar een hoger onderhoudsniveau. Prioriteit hierbij is het openbaar groen in de bebouwde kom, de trottoirs en de fietspaden. Verder meldt het programma dat de gemeente acute problemen in dit kader adequaat dient op te lossen en burgers moeten niet alleen op een laagdrempelige wijze klachten kunnen indienen, zij dienen ook de opvolging hiervan online te kunnen volgen. Ook zal de gemeente samenwerking met inwoners kunnen zoeken gezocht om na te gaan of en hoe dit per buurt kan worden ingevuld, aldus het collegeprogramma 2018-2020.

Op het moment van verschijnen van dit rapport zijn we halverwege de cyclus van de gemeenteraadsverkiezingen. De rekenkamercommissie is benieuwd naar de stand van zaken met betrekking tot het onderhoud en de meldingen in de openbare ruimte. Bovendien organiseerde de brancheorganisatie van rekenkamers (NVRK) een onderzoek naar meldingen in de openbare ruimte. 51 gemeentelijke rekenkamers tekenden in, de rekenkamercommissie Son en Breugel deed ook mee. Het resultaat is dit rapport.

De algemene conclusie uit het externe rapport van de NVRK/PBLQ is dat de gemeente Son en Breugel minimaal vergelijkbaar presteert aan de 51 onderzochte gemeenten. Gezien de ambitie die de verschillende partijen in 2018 hebben uitgesproken kan het beleid en uitvoering een tandje meer volgens de rekenkamercommissie en dan vooral vanuit het perspectief van en het betrekken van de inwoners bij de meldingen in de openbare ruimte. Het coalitieakkoord nam als één van de uitgangspunten dat de sturing op maatschappelijke effecten van belang is en wilde daarbij betrekken wat de inwoners belangrijk vinden.

Dit onderzoek geeft de gemeenteraad, verwacht de rekenkamercommissie, meer inzicht in de afhandelingen in de openbare ruimte van de gemeente Son en Breugel en de rekenkamercommissie geeft de raad in dit rapport enkele aanbevelingen in overweging. Tot zover de bijdrage van de rekenkamercommissie, nu is de gemeenteraad aan zet.

Tot slot bedankt de rekenkamercommissie degenen die een bijdrage aan dit onderzoek hebben geleverd, in het bijzonder Bram van 't Hof die meerdere keren bereid was om de leden van de rekenkamercommissie te woord te staan en documenten toe te zenden.

Etienne Lemmens
Sandra van Breugel

30 december 2020

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Onderzoekvraag	4
1.2	Aanpak onderzoek.....	5
1.3	Leeswijzer	5
2	Meldingen in de openbare ruimte	6
2.1	Openbare ruimte, definitie.....	6
2.2	Het gemeentelijk beleid MOR.	6
2.3	Registratie meldingen openbare ruimte: zaaksysteem Djuma	7
2.4	Aantallen meldingen in de openbare ruimte	7
2.5	Het proces van behandelen en terugkoppelen van meldingen	8
2.6	De situatie in 2020 en de toekomst	9
2.7	MOR; college en gemeenteraad.....	9
3	Beantwoording onderzoeksvragen, conclusies en aanbevelingen	10
3.1	Beantwoording onderzoeksvragen	10
3.2	Conclusies	11
3.3	Aanbevelingen	12
	Bijlagen	13
	Bijlage 1. Geïnterviewden door de rekenkamercommissie.	13
	Bijlage 2. Geraadpleegde documenten door de rekenkamercommissie.....	13
	Bijlage 3. Factsheet voor gemeente Son en Breugel NVRR/PBLQ.	14
	Bijlage 4. Sideletter bij onderzoek MOR NVRR/PBLQ (algemeen deel).	19
	Bijlage 5. Vragenlijst NVRR/PBLQ voor de gemeente.	27

1 Inleiding

De gemeente Son en Breugel is een groene gemeente en wil dit graag uitstralen. De openbare ruimte maakt een belangrijk deel uit van dat groene beeld wat de gemeente wil zijn. Meldingen in de openbare ruimte is een instrument voor de burger om wensen en opmerkingen over de openbare ruimte kenbaar te maken aan de gemeente. De openbare ruimte bestaat naast groen ook uit infrastructuur, zoals wegen en voetpaden. Deze dienen veilig te zijn: beloopbare voetpaden zonder losliggende stoeptegels en fietspaden zonder obstakels van wortelende bomen. De meldingen van inwoners over de openbare ruimte zijn belangrijk. Zij zijn, net als de gemeente zelf, de ogen van de staat van de openbare ruimte. De gemeente heeft een aantal verantwoordelijkheden voor de openbare ruimte en heeft een rol in het bepalen van de kwaliteit van de openbare ruimte, het onderhoud ervan, het garanderen van veiligheid en de uitstraling.

Medio 2020 deed de brancheorganisatie van rekenkamers de NVRR een oproep aan rekenkamers om mee te doen aan een onderzoek naar de meldingen in de openbare ruimte. Meldingen over de openbare ruimte raken inwoners direct. De rekenkamercommissie was ook benieuwd in haar eerste jaar als rekenkamercommissie van de gemeente Son en Breugel om na te gaan hoe de stand van de meldingen openbare ruimte in de gemeente is. Om die reden heeft de rekenkamercommissie meegedaan aan dit onderzoek. Uiteindelijk hebben 51 gemeenten deel genomen en geeft het onderzoek een beeld waar de gemeente Son en Breugel staat in dit proces in vergelijking met 50 andere gemeenten.

1.1 Onderzoekvraag

Dit onderzoek van de rekenkamercommissie handelt over meldingen openbare ruimte (hierna: MOR) van de gemeente Son en Breugel. De vraag die centraal staat in dit onderzoek is:

Hoe is de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (MOR) geregeld in de gemeente Son en Breugel en wat kan de gemeente leren van de bevindingen uit het onderzoek naar MOR in 50 andere gemeenten?

De onderzoeksvraag bestaat uit de volgende deelvragen:

1. Hoe is het gemeentelijk beleid van MOR vormgegeven?
2. Hoe is de inrichting en registratie van MOR?
3. Hoe vinden de terugmelding MOR naar de inwoners plaats?
4. Hoe monitort de gemeente de MOR?
5. Monitoren van de meldingen en evalueren, wat kan de gemeente leren?
6. Informatievoorziening naar college en raad over MOR. Welke inzichten zijn verkregen?
7. 2020 en de toekomst van de MOR, welke inzichten leveren het onderzoek op?

Als rode draad door dit rapport is opgenomen hoe zijn de meldingen openbare ruimte georganiseerd in de gemeente Son en Breugel en hoe doet Son en Breugel het in relatie tot 50 andere gemeenten in Nederland?

1.2 Aanpak onderzoek

De aanvang van dit onderzoek is gelegen in de uitnodiging van de NVRR aan alle rekenkamers in Nederland om mee te doen. 51 gemeentelijke rekenkamers deden mee aan dit onderzoek. De NVRR heeft het onderzoek uitbesteed aan PBLQ. Zij hebben een vragenlijst naar de betreffende gemeente via de rekenkamer gezonden. De ingevulde vragenlijst door de gemeente Son en Breugel is opgenomen in bijlage 5. Naar aanleiding van deze vragenlijst hebben twee gesprekken plaatsgevonden. Het 1^e door de leden van de rekenkamercommissie zelf, waarna de ambtelijke organisatie de vragenlijst verder heeft geactualiseerd. De rekenkamercommissie heeft de geactualiseerde vragenlijst naar PBLQ gezonden. Daarna heeft PBLQ een verificatiegesprek met de gemeente gevoerd over de ingevulde data en om een kleuring van de data verzocht. De rekenkamercommissie was bij dit digitale gesprek aanwezig. Medio december leverde PBLQ twee documenten op: een sideletter met informatie over het onderzoek dat aan 51 gemeentelijke rekenkamer is gezonden en een factsheet Son en Breugel dat aan de rekenkamercommissie Son en Breugel is gezonden.

De rekenkamercommissie wenst een opmerking te maken ten aanzien van het onderzoek van PBLQ. Het is goed om de gemeente te vergelijken met 50 andere gemeenten. Winst is dat zichtbaar wordt hoe goed Son en Breugel presteert ten opzichte van andere gemeenten. Nadeel van dit onderzoek is dat de gepubliceerde data van PBLQ algemeen en hoog over zijn. Uitgangspunt bij rekenkameronderzoek is de toetsing van het eigen beleid van de gemeente. Om 51 gemeenten op een goede wijze te vergelijken dienen de data zeer algemeen te zijn.

Om dit nadeel enigszins te beperken heeft de rekenkamercommissie na ontvangst van de documenten van PBLQ een vervolgonderzoek gedaan, die zijn opgenomen als bijlage 3 en 4 in dit rapport. De rekenkamercommissie heeft aanvullende gesprekken gevoerd op verschillend niveau; bestuurlijk, beleidsmatig en uitvoerend. PBLQ heeft alleen de uitvoering gesproken. Naar aanleiding van deze gesprekken heeft de gemeente aanvullende documenten naar de rekenkamercommissie gezonden.

Op basis van al de ontvangen data, PBLQ, documenten en gesprekken heeft de rekenkamercommissie dit rapport geschreven, waarvan de basis is gelegen in de documenten van de NVRR/PBLQ. Het ambtelijk wederhoor heeft plaatsgevonden via het verificatiegesprek met PBLQ en in de aanvullende gesprekken met de rekenkamercommissie. Deze rapportage is gelijktijdig naar de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie gezonden en niet voorzien van een bestuurlijke reactie.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 is de inleiding en geeft de contouren en verantwoording van het onderzoek weer. In hoofdstuk 2 zijn de gegevens van PBLQ opgenomen met een aanvulling door de rekenkamercommissie, in het bijzonder daar waar PBLQ geen informatie over de gemeente heeft gegeven. In hoofdstuk 3 zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

2 Meldingen in de openbare ruimte

Dit hoofdstuk gaat eerst in zijn algemeenheid in op de openbare ruimte en daarna volgen de bevindingen van het onderzoek door de NVRR/ PBLQ aangevuld met data die de rkc zelf heeft opgehaald in gesprekken en ontvangen documenten. De volgorde van het onderzoek van NVRR/PBLQ is grotendeels aangehouden in de paragrafen van dit hoofdstuk.

2.1 Openbare ruimte, definitie

De openbare ruimte is alles in de fysieke ruimte van de gemeente dat niet in eigendom van anderen is, zoals inwoners, bedrijven, instellingen en de overheid. De openbare ruimte is een breed begrip van de uitstraling (stad of platteland) tot beleving (gastvrij, veilig tot verrommeld) en van de uitwerking van de bestemmingsplannen (waar huizen, waar een industrieterrein en waar natuur) inclusief de mobiliteit; kiezen voor een infrastructuur van fiets- en voetpaden of juist busbanen. Een ander element van de openbare ruimte is het onderhoud en de uitstraling ervan. De gemeente bepaalt de kwaliteit van de openbare ruimte. Het is gangbaar om het ambitieniveau van de kwaliteit uit te drukken in een letter. Daar waar de tuinen van inwoners veelal kwaliteitsniveau A hebben, heeft de gemeente tot op heden gekozen voor kwaliteitsniveau B. Uiteraard kan de gemeente kiezen voor een kwaliteitsniveau A, maar dat brengt kosten met zich mee. Die keuze is aan de politiek.

2.2 Het gemeentelijk beleid MOR.

De basis voor het beleid op dit moment is het Groenbeleidsplan uit 2013. In dat plan, opgesteld door de Grontmij, wordt vooral ingegaan op het groenbeleid, de waarde van het groen en de uitstraling. Onderhoudsniveau GROW-B is voor de bebouwde kom vastgesteld. Verder is er weinig opgenomen over de meldingen in de openbare ruimte; geen norm (of reductie) voor het aantal meldingen en geen norm over de mate van klanttevredenheid. De norm van de afhandelingsnelheid is 4 werkdagen. Dit heeft de rkc uit verschillende gesprekken gehoord en is een binnen de gemeente norm die 'tussen de oren zit', een document waar dit is vastgesteld heeft de rkc niet ontvangen.

In het Groenbeleidsplan gemeente Son en Breugel (2013) zijn de onderhoudsniveaus beschreven volgens de CROW-standaard die de gemeente hanteert:

- Intensief (CROW-A);
- Standaard (CROW-B);
- Extensief (CROW-C).

In het beleidsplan is voor de bebouwde kom is het niveau CROW-B standaard opgenomen.

De rekenkamercommissie begrijpt uit de gesprekken dat op dit moment een nieuw beleidsplan in ontwikkeling is. De verwachting is dat in 2021 aan de raad wordt aangeboden en besproken. De gemeente Son en Breugel ontwikkelt het nieuwe beleid zelf er is geen relatie met de Dienst Dommelvallei. Het is de rekenkamercommissie niet gebleken dat er een evaluatie van het beleid heeft plaatsgevonden als input voor het nieuwe beleid. De gemeente heeft geen procesbeschrijving en er zijn geen werkinstructies. Net als Son en Breugel heeft een meerderheid van de gemeenten beleid ontwikkeld voor meldingen openbare ruimte dat op papier is te raadplegen.

De rekenkamercommissie heeft zowel met de uitvoering van de MOR als met de beleidsmedewerkers gesproken. Opvallend vond de rekenkamercommissie dat beleid en uitvoering erg los van elkaar staan. De uitvoering kent degene die voor het beleid werkzaam is niet en de

rekenkamercommissie heeft de nodige moeite gedaan om degene die geïnformeerd zijn over het beleid voor een interview te benaderen. Dat is uiteindelijk gelukt.

2.3 Registratie meldingen openbare ruimte: zaaksysteem Djuma

Uit het onderzoek blijkt dat in toenemende mate een registratie door middel van een zaaksysteem belangrijk is. Belangrijk voor de inwoners om een melding te doen en de melding te kunnen volgen, belangrijk voor de uitvoering van de gemeente om snel en adequaat de melding te ontvangen en ermee aan de slag te gaan, belangrijk omdat de systemen informatie genereren die weer input voor beleid of andere interventies kan zijn.

Tot medio 2020 werkte de gemeente met het SIM-systeem, een zaaksysteem dat niet langer meer werd onderhouden door de leverancier en door de tijd ook achterhaald was. Met de Dienst Dommelvallei en de andere twee aangesloten gemeenten (Geldrop-Mierlo en Nuenen Cs) is sinds medio 2019 een nieuw zaaksysteem aan de slag gegaan, genaamd Djuma. Dat is op 1 juni 2020 geïmplementeerd. Djuma wordt aangeboden als clouddienst op basis van Software-as-a-Service.

Djuma is dus recent geïmplementeerd en is sinds een paar jaar op de markt. Djuma registreert het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid en biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen. De gemeente meet niet de klanttevredenheid daar dat met het oude systeem niet mogelijk was. Djuma biedt de mogelijkheid wel, maar dat onderdeel is voorsnog niet in gebruik. Ook evalueert de gemeente geen klanttevredenheid, niet systematisch of ad hoc. Uit het onderzoek van de NVRP blijkt dat een minderheid van de gemeenten klanttevredenheid onderzoek (24% van de 51 gemeenten doet dit) en de meeste gemeenten hebben geen norm voor klanttevredenheid (slechts 20% van de onderzochte gemeenten heeft een norm vastgelegd). In dat opzicht doet Son en Breugel het niet anders dan veel andere gemeenten.

Son en Breugel is ruimhartig in de wijze waarop zij meldingen over de openbare ruimte ontvangen. Alle denkbare vormen van meldingen zijn mogelijk: via een app, sociale media, website, balie, telefonisch en bij de buitendienstmedewerkers. In dat opzicht is het doen van een melding bij de gemeente toegankelijk en laagdrempelig.

Uit verschillende interviews is gebleken dat de keuze voor het Djuma zaaksysteem uiteindelijk is gedaan door het directieteam van de Dienst Dommelvallei. Respondenten die de rekenkamercommissie heeft gesproken waren niet betrokken bij de afweging om tot een keuze voor een nieuw systeem te komen. Ook is hen niet helder in hoeverre en op welke wijze de gemeente Son en Breugel betrokken is geweest bij de aanbesteding en afwegingen rondom Djuma.

Inmiddels werken de medewerkers van de gemeente al enkele maanden met het systeem. Vooruitgang biedt dit nieuwe systeem doordat medewerkers meer informatie uit Djuma kunnen halen. Minder tevreden zijn vooral de respondenten die daadwerkelijk met Djuma werken over de administratieve handelingen die met dit nieuwe systeem noodzakelijk zijn. Het oude systeem was voor de uitvoering efficiënter.

2.4 Aantallen meldingen in de openbare ruimte

Allereerst volgt hieronder een overzicht over het aantal Meldingen in de Openbare Ruimte sinds 2018 (Bron: SIM systeem, vanaf 1 juni 2020 Djuma). Achtereenvolgens per jaar het aantal meldingen,

aantal afhandelingen binnen 4 werkdagen en het percentage van de afgehandelde meldingen binnen de gestelde norm.

Tabel: Aantal meldingen openbare ruimte en afhandelingstermijn in de jaren 2018, 2019 en 2020.

Jaartal	Aantal meldingen	Afgehandeld binnen 4 dagen	Afgehandeld boven 4 dagen	% Afgehandeld binnen 4 dagen
2018	1972	1.875	97	95%
2019	2408	2.314	94	96%
2020 *	2867	2.763	104	96%

* Over 2020 heeft de rekenkamercommissie tot 7 augustus 2020 1716 meldingen ontvangen. Voor dit overzicht heeft de rekenkamercommissie dit ongewogen geëxtrapoleerd voor het volledige jaar 2020 (366 dagen; schrikkeljaar).

Als we het aantal meldingen binnen Son en Breugel afzetten tegen het gemiddeld aantal meldingen bij de onderzochte gemeenten dan blijkt dat de gemeente net onder het gemiddelde zit wat betreft de jaren 2018 en 2019. De gemiddelde afhandeldingsduur in dagen is niet bekend in Son en Breugel. Gemeten wordt of een melding binnen de norm van vier werkdagen is afgehandeld. De gemiddelde afhandeldingsduur in de onderzochte gemeenten bedraagt 13 tot 16 dagen (respectievelijk 2018 en in 2019).¹

Uit de tabel lijkt het dat de meldingen in 2020 hoger zijn dan in voorgaande jaren. Dit beeld wordt bevestigd door de gegevens uit de andere gemeenten. De oorzaak hiervan is niet bekend en niet onderzocht. Het lijkt overigens dat de coronacrisis geen invloed hierop heeft.

2.5 Het proces van behandelen en terugkoppelen van meldingen

De meldingen kunnen via allerlei kanalen bij de gemeente komen en worden geregistreerd in het zaakstelsel Djuma. De melding gaat na de registratie onmiddellijk naar de uitvoering van de gemeente die de melding beoordeelt en in behandeling neemt. Zoals hiervoor is beschreven is het uitgangspunt dat binnen 4 werkdagen de melding wordt opgepakt door de uitvoering van de gemeente.

Afhankelijk van de wijze van melden en of de gemeente over een telefoonnummer of emailadres van de melder beschikt koppelt de gemeente terug. Soms geven melders niet hun gegevens, dan is het lastig om ze te informeren over de voortgang van hun melding.

De meldingen in de openbare ruimte hebben vooral betrekking op het onderhoud van het trottoir en losliggende stoeptegels. Medio 2020 is een inhaalslag gemaakt voor het onderhoud van de trottoirs. Eind 2020 is het niveau van onderhoud van alle trottoir van de gemeente Son en Breugel op niveau CROW B. van de aanwezig trottoirs heeft 89.000 m² CROW A niveau en 83.000 m² CROW B niveau.

Dat de kwaliteit van de voetpaden ook de aandacht heeft van de gemeenteraad blijkt uit de behandeling van de begroting 2021 op 26 november 2020. De raad vroeg aandacht voor de kwaliteit ervan en dan vooral om alle kwaliteit van de paden op te hogen naar een CROW A kwaliteit. Het college heeft inmiddels aan de raad een notitie geschreven met de mogelijkheden voor de wens van de raad met een bijbehorend kostenplaatje.

¹ PBLQ meldt dat het gemiddelde 13-16 dagen niet heel hard is. Onbekend is of dat werk- of kalenderdagen betreffen. Ook nemen sommige gemeenten de meldingen waarvoor langdurige afhandeling nodig is niet mee in de meting. Bijvoorbeeld als groen- of snoeiwerk wordt opgespaard om in een passend later seizoen in een keer uit te voeren.

Zoals eerder geschreven wordt de klanttevredenheid over de afhandeling van de melding niet gemeten. De gemeente is met het nieuwe zaaksysteem Djuma zeker van plan om dat te implementeren in de nabije toekomst. Ad hoc betreft de gemeente inwoners en inwonersplatforms bij de openbare ruimte. Een recent voorbeeld is de buurt Gentiaan waar overleg heeft plaatsgevonden met de buurtbewoners.

2.6 De situatie in 2020 en de toekomst

Zoals bekend was 2020 een bijzonder jaar door de coronapandemie. Deze pandemie heeft geen directe relatie met de frequentie en de aard van de meldingen, zo blijkt uit het onderzoek van de NVRR en van de rekenkamercommissie Son en Breugel. In dit rapport is gebleken dat het aantal meldingen is verhoogd, dat hangt samen met de meldingen over de trottoirs en de fietspaden. Of dit samenhangt dat mensen meer thuis werken en daardoor meer in de eigen buurt lopen en fietsen is niet nader onderzocht. De cijfers van meldingen in 2021 kunnen mogelijk een antwoord geven op de vraag wat het effect van de coronacrisis is op het aantal meldingen.

Daarnaast heeft de NVRR/PBLQ ook gekeken naar welke ontwikkelingen de gemeenten zelf zien met betrekking tot de meldingen in de openbare ruimte. Gemeenten zien mogelijkheden om in de toekomst meer data gedreven te werken. Son en Breugel werkt in dat opzicht data gedreven dat de gemeente kijkt naar de ontwikkelingen in de meldingen en hierop anticipeert en waar nodig preventieve actie onderneemt, denk bijvoorbeeld aan de preventieve bestrijding van de eikenprocessierups. In hoeverre Djuma mogelijkheden biedt voor de toepassing van big data is niet onderzocht. Gezien het feit dat dit systeem recent is ontwikkeld is het te verwachten dat Djuma deze mogelijkheden wel in toenemende mate zal bieden. Artificiële Intelligentie (AI) en logaritmen gebruikt de gemeente op dit moment niet als zodanig gebruikt om preventieve interventies en communicatie via bijvoorbeeld sociale media vorm te geven, andere gemeenten zijn dit op dit moment (beperkt) aan het ontwikkelen. De rekenkamercommissie verwacht een verdere digitalisering van de meldingen openbare ruimte de komende jaren.

2.7 MOR; college en gemeenteraad

De wethouder en het college worden drie keer per jaar specifiek geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de meldingen. Jaarlijks krijgt de raad tijdens de P&C cyclus informatie over de meldingen. Niet specifiek, maar in een overall rapportage die naar de raad gaat. Dat de raad interesse heeft in dit onderwerp blijkt uit de bespreking van de begroting 2021 in november 2020.

Het college laat een keer per twee jaar een extern bureau de openbare ruimte monitoren om zicht te houden op de kwaliteit ervan en proactief te handelen om de kwaliteit op het gewenste niveau te houden.

3 Beantwoording onderzoeksvragen, conclusies en aanbevelingen

Hieronder volgen de antwoorden op de onderzoeksvragen en de conclusies en aanbevelingen die door de rekenkamercommissie zijn opgesteld. Het is gebaseerd op gegevens van het onderzoek naar meldingen in de openbare ruimte in de gemeente Son en Breugel. De benchmark zoals gerapporteerd door de NVRR/PBLQ is hierbij betrokken en het eigen, beperkte, aanvullende onderzoek door de rekenkamercommissie zelf.

3.1 Beantwoording onderzoeksvragen

In deze paragraaf geven we het antwoord op de hoofdvraag en de deelvragen zoals geformuleerd in het eerste hoofdstuk.

De hoofdvraag luidt:

Hoe is de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (MOR) geregeld in de gemeente Son en Breugel en wat kan de gemeente leren van de bevindingen uit het onderzoek naar MOR in 50 andere gemeenten?

De gemeente Son en Breugel heeft de meldingen in de openbare ruimte grotendeels via een digitaal zaaksysteem georganiseerd, net zoals andere gemeenten in Nederland. Verder komt tot uitdrukking dat Son en Breugel in algemene zin vergelijkbaar presteert met andere onderzochte 50 gemeenten. Het enige significante verschil uit de benchmark is dat de gemeente Son en Breugel aangeeft dat de registratie Djuma geen mogelijkheden biedt om inzicht te krijgen in de afhandeling van de melding in de openbare ruimte, dit in tegenstelling tot de andere onderzochte gemeenten waarbij 69% aangeeft dat dit wel mogelijk is. Djuma is een nieuw systeem dat een paar maanden geleden bij de gemeente is ingevoerd, de verwachting van de rekenkamercommissie is dat Djuma wel dat inzicht kan bieden. Wellicht kan de organisatie de mogelijkheden onderzoeken.

De antwoorden op de deelvragen staan hieronder gegeven.

1. Hoe is het gemeentelijk beleid van MOR vormgegeven?

Het Groenbeleidsplan (2013) is op dit moment het vastgestelde beleid. Daarin zijn normen ten aanzien van de onderhoudsniveaus vastgelegd. Er zijn geen normen voor afhandeling of klanttevredenheid vastgesteld, noch is er een procesbeschrijving of werkinstructie opgesteld. In het collegeprogramma is aanvullend opgenomen dat inwoners de meldingen die ze doen moeten kunnen volgen. In 2021 is het college voornemens om een nieuw beleidsplan naar de gemeenteraad te zenden.

2. Hoe is de inrichting en registratie van MOR?

Tot 1 juni 2020 vond de inrichting van de MOR plaats via Sim en sinds 1 juni 2020 maakt de gemeente gebruik van een nieuw zaaksysteem, dat bij alle aangesloten gemeenten bij de Dienst Dommelvallei wordt gebruikt: Djuma.

3. Hoe vindt de terugmelding MOR naar de inwoners plaats?

Dit hangt er van af hoe de inwoner de melding heeft gedaan. Als de gemeente over het telefoonnummer of e-mailadres beschikt dan informeert de gemeente de melder. In andere gevallen niet, omdat de gemeente niet beschikt over een medium om de melder te bereiken.

4. Hoe monitort de gemeente de MOR?

Via het zaakstelsel Djuma.

5. Monitoren van de meldingen en evalueren, wat kan de gemeente leren?

De gemeente monitort de afhandelingsnelheid van de verschillende categorieën meldingen. De gemeente zou de klanttevredenheid van de melders kunnen meten, dit wordt nu niet gedaan. Er zijn plannen om dit op te pakken geeft de gemeente in de interviews aan.

6. Informatievoorziening naar college en raad over MOR. Welke inzichten zijn verkregen?

Met de introductie van Djuma kan het college betere en gerichtere informatie ontvangen. Het stelsel is recent geïmplementeerd, de informatie met de terugkoppeling naar het college is nog in ontwikkeling. Het hangt af van de wensen van de gemeenteraad hoe zij over dit onderwerp willen worden geïnformeerd. Tot op heden informeert het college en de raad via de P&C-cyclus.

7. 2020 en de toekomst van de MOR, welke inzichten leveren het onderzoek op?

Djuma biedt mogelijkheden om via AI en big data proactief te werken, de gemeente kan onderzoeken wat hier de voor de gemeente wenselijke ontwikkeling is.

3.2 Conclusies

Op grond van het voorafgaande komt de rekenkamercommissie Son en Breugel tot volgende conclusies.

- De algemene conclusie is dat het proces, de inrichting van de meldingen in de openbare ruimte op orde is in de gemeente Son en Breugel. De gemeente presteert vergelijkbaar met de andere 50 onderzochte gemeenten;
- Het beleid is enigszins gedateerd (2013) en verdient een actualisering. Het plan is om dit in 2021 aan de raad voor te leggen;
- Het beleid en de uitvoering lijken los van elkaar te functioneren, ook de rol en de bijdrage door de Dienst Dommelvallei is niet voor iedereen duidelijk. Het beleid is veelal vaak op onderdelen vastgelegd en/of ingebed in ander beleid en is weinig integraal geformuleerd;
- De rekenkamercommissie constateert dat veel gemeenten beleid en uitvoering (procesbeschrijving en werkinstructies) werkende weg ontwikkeld hebben, met een grote afstand tussen beleid en uitvoering. Een procesbeschrijving en werkinstructies zijn niet op papier vastgelegd in de gemeente Son en Breugel;
- De gemeente biedt Inwoners veel mogelijkheden om een melding doen. Hierdoor is het doen van een melding laagdrempelig eenvoudig en voor de melder helder (niet bureaucratisch);
- Tot 1 juni 2020 vond registratie van de meldingen in de openbare ruimte plaats via het stelsel SIM. Het nieuwe zaakstelsel Djuma biedt veel meer mogelijkheden om het proces

te monitoren. Het valt de rekenkamercommissie op dat er geen klanttevredenheid wordt gemeten, net zoals overigens in het overgrote deel van de onderzochte gemeenten;

- Kritische prestatie indicator (KPI) op afhandelingsnelheid bedraagt (net als 71% van de deelnemende gemeenten) 4 dagen. Bijgehouden wordt of de afhandeling binnen of boven de 4 dagen uitkomt. De gemiddelde duur wordt niet bijgehouden (dit is soms ook lastig vanwege de vele verschillen in de aard van de meldingen);
- De melder kan grotendeels de afhandeling van de melding volgen, maar krijgt geen bericht over een andere status van de melding. Overigens gebeurt dat maar bij 27% van de in de benchmark onderzochte gemeenten.

3.3 Aanbevelingen

Op grond van de conclusies doet de rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen:

- De gemeente actualiseert op dit moment het beleid over de openbare ruimte en de daaraan verbonden meldingen. Wellicht (de rekenkamercommissie heeft geen inzicht in dit document dat 'onder constructie' is) kan dat nieuwe beleid beter aansluiten bij de ambities zoals gesteld in het collegeprogramma 2018-2022;
- Overweeg om het beleid en de uitvoering beter op elkaar af te stemmen, laat er een wisselwerking zijn tussen beleid en uitvoering en definieer wat de bijdrage is van de Dienst Dommelvallei;
- Stel een procesbeschrijving en een werkinstructie MOR op;
- Leg daarin vast hoe de communicatie naar de melder verloopt: ontvangst van de melding, wanneer en hoe afgehandeld en eventuele statusverandering van de melding;
- Ontwikkel het proces van klanttevredenheid over de afhandeling, monitor dit en overweeg om die informatie proactief in te zetten om de klanttevredenheid verder te verbeteren en ervan te leren;
- Om het beleid adequaat te monitoren stel kritische prestatie indicatoren (kpi's) op voor:
 - o Klanttevredenheid;
 - o Bepaal aantal meldingen en registreer naar categorie van soort meldingen (bijvoorbeeld: stoep en fietspaden, zwerfafval, snoeiwerk enz.)
 - o Afhandelingstermijnen:
 - één voor de kortlopende en meteen af te handelen categorie (nu norm binnen 4 dagen afhandelen);
 - één voor de langere termijn (opgespaarde meldingen) zoals het snoeiwerk dat in een bepaalde periode plaatsvindt;
- Overweeg de mogelijkheid om nieuwe technologie in te zetten zoals een data gedreven (preventieve) aanpak, Artificiële Intelligentie (AI) en algoritmes om de effectiviteit en de efficiëntie van de meldingen verder te verhogen;
- Informeer college en de raad in het kader van de P&C-cyclus specifiek over de vastgestelde kpi's.

Bijlagen

1. Geïnterviewden.
2. Geraadpleegde documenten.
3. Factsheet Son en Breugel.
4. Siteletter (algemeen deel).
5. Vragenlijst PBLQ voor de gemeente Son en Breugel.

Bijlage 1. Geïnterviewden door de rekenkamercommissie.

- | | |
|-------------------|--|
| - Jan Boersma | Wethouder Son en Breugel van onder andere openbare ruimte. |
| - Floris Faber | Beleidsuitvoering openbare ruimte, Djuma. Son en Breugel. |
| - Frank van Gorp | Team Pub, beleid en beheer, Son en Breugel. |
| - Bram van 't Hof | Teamleider buitenruimte, Djuma, Son en Breugel. |
| - Irma Merkx | Administratie Team Wijkbeheer, Djuma. Son en Breugel. |

Bijlage 2. Geraadpleegde documenten door de rekenkamercommissie.

- Meerjarenbegroting 2019 – 2022, tekst 'Samen bouwen aan een mooier Son en Breugel', gepubliceerd website van de gemeente Son en Breugel, geraadpleegd op 15 december 2020.
- Meldingen SIM rapportage zaaksysteem 2018, 2019 en 2020 tot en met 7 augustus 2020.
- Notitie aan de raad: Trottoirs van B naar A niveau, 26 november 2020.
- Samen bouwen aan een mooier Son en Breugel, collegeprogramma 2018-2022, gepubliceerd op de website van Dorpsvisie.nu, geraadpleegd op 15 december 2020.
- Groenbeleidsplan 2013, gemeente Son en Breugel.

Bijlage 3. Factsheet voor gemeente Son en Breugel NVRR/PBLQ.

Factsheet Meldingen Openbare Ruimte

Gemeente Son en Breugel

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 gemeenten¹ 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 wel 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.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	<i>Ja</i>	39%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	<i>Geen antwoord</i>	57%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	<i>Geen antwoord</i>	61%
Het beleid is anders vastgelegd	<i>Nee</i>	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.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	<i>Ja</i>	86%
De afhandelingssnelheid wordt geregistreerd	<i>Ja</i>	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	<i>Nee</i>	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 afhandelingsnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	<i>Nee</i>	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingsnelheid	<i>Ja</i>	71%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	<i>Nee</i>	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:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	<i>Geen antwoord</i>	24%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	<i>Geen antwoord</i>	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 de gemeente zelf worden gedaan.

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

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

In 48 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:

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

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

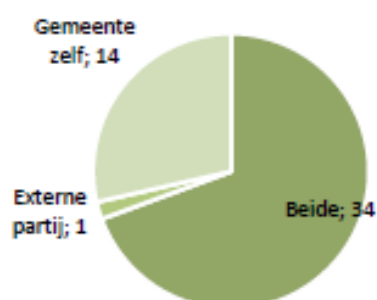
Een vervolgvraag is of de gemeente de gegevens in het registratiesysteem gebruikt om het beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte gericht te ondersteunen. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer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

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:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
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	Nee	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:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	113	126
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	138	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 uitsluitend bieden. Om die reden hebben de onderstaande resultaten slechts beperkte waarde.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
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

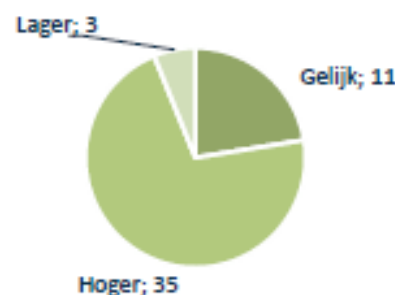
Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al 'over de helft' was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona 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.

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

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

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

Bijlage 4. Sideletter bij onderzoek MOR NVRR/PBLQ (algemeen deel).

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 rondzwerfend 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 werkbonden wordt gewerkt in de uitvoering, terwijl er wel een wens ligt om dit te veranderen. Ook geven veel gemeenten de klanttevredenheid structureel 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 werkbonden 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 zaakstelsel, 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 sterke 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 burgemeester 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 melder kunnen een foto meesturen. Alle meldingen kunnen eenvoudig op kaart worden bekeken, waardoor er niet dubbel gemeld hoeft te worden. Als melder 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

AI 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 raadvragen, 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.

Bijlage 5. Vragenlijst NVRP/PBLQ voor de gemeente.

Informatie-uitvraag *DoeMee-onderzoek 2020* Meldingen Openbare Ruimte gemeente Son en Breugel

14 juli 2020

Beste

(i.a.a. ter informatie)

Afgelopen vrijdag heb je de rekenkamerbrief ontvangen. Daarin staat opgenomen dat er een onderzoek komt naar 'Meldingen in de Openbare Ruimte'. Naast Son en Breugel doen vijftig andere gemeenten mee aan het onderzoek, PBLQ voert deels het onderzoek voor de rekenkamercommissie uit. Deze brief geeft informatie en een verzoek om documenten te verzamelen en naar ons te zenden.

De data betreffen gegevens over meldingen in 2018 en 2109. De rkc realiseert zich dat jullie als gemeente sinds enkele dagen/ weken over zijn naar Djuma. We vragen dus specifiek naar data van het oude systeem.

In aanvulling op de onderstaande informatie verzoeken wij om de rkc documenten te zenden die ten grondslag liggen aan de keuze om naar een ander systeem te weten Djuma over te gaan, welke afwegingen er zijn gemaakt en tussen welke systemen is gekozen om welke redenen.

De vraag die centraal staat in het onderzoek is: *Op welke wijze geven gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad?* Het onderzoek geeft inzicht in hoe het proces van Meldingen Openbare Ruimte in Son en Breugel is geregeld.

Wat wordt er verwacht?

Wij verzoeken het volgende de volgende informatie:

- Het invullen en via e-mail opsturen van de bijgesloten vragenlijst in deze informatie-uitvraag.
- Het via e-mail opsturen van relevante documentatie (zie pagina 8).
- Het voeren van een verificatiegesprek over de onderzoeksgegevens met lid / voorzitter van de rekenkamercommissie en een medewerker van adviesbureau PBLQ. Dit gesprek zal met videobellen plaats vinden, en maximaal een uur in beslag nemen. Graag vernemen we wie dit gesprek vanuit de gemeente voert op ambtelijk niveau en wie op bestuurlijk. We voeren, in beginsel, twee verschillende interviews. Met de wethouder is dat alleen een interview met de leden van de rekenkamercommissie.

Je kunt alle informatie naar zowel Etienne als mij per mail zenden, mag in delen. Alvast hartelijk dank voor de medewerking. Als je vragen hebt dan horen we graag.

Met vriendelijke groet,

Rekenkamercommissie Son en Breugel

Etienne Lemmens 0611226755
Sandra van Breugel 0634517033

Deel I – Vragenlijst

Deze gesloten vragenlijst geeft een snel overzicht van een aantal indicatoren van het meldproces in de deelnemende gemeente. Een aantal aandachtspunten:

- De vragenlijst bestaat uit verschillende soorten gesloten vragen:
 - *Ja / Nee*
 - *Meerkeuze A,B,C,...*
 - Numeriek (bijv. aantallen meldingen of dagen)
- Voor het invullen geldt: weet u het antwoord op een vraag niet, maakt u dan de antwoordruimte dan leeg en vult u een **X** of een **?** in.
- Naast elke vraag is er ruimte in een extra kolom waar u gevraagd wordt te verwijzen naar de specifieke bron van deze informatie in de te verstrekken relevante documentatie.
- Het onderzoek richt zich op meldingen in het algemeen, een uitsplitsing in allerlei soorten meldingen valt buiten de scope van dit onderzoek. Probeer u dan ook zo veel mogelijk te antwoorden voor alle meldingen openbare ruimte gezamenlijk.

Begripsbepaling Meldingen Openbare Ruimte:

Onder **openbare ruimte** verstaan wij de publiek toegankelijke fysieke buitenruimte, waarvoor uw gemeente als overheid verantwoordelijk is voor het beheer ervan. **Meldingen** zijn berichten die u van personen ontvangt over de Openbare Ruimte – bijvoorbeeld over defect straatmeubilair, gedumpt afval of overlast. Het kan zijn dat uw gemeente tevens berichten ontvangt waarvan verantwoordelijkheid voor de afhandeling bij een andere overheid of organisatie ligt, hierover is tevens een vraag opgenomen. Voor het onderzoek gaan we er vanuit dat iedereen meldingen kan doen, algemeen geldt namelijk dat dit niet is voorbehouden aan inwoners van een specifieke woonplaats, en dat een melding veelal ook anoniem gedaan kan worden.

Algemeen

Vraag	Antwoord
Naam gemeente	<i>Son en Breugel</i>
Contactpersoon ambtelijke organisatie	<i>Naam: Functie: Emailadres: Tel.nr:</i>

A. Beleid en Registratie

Vraag/Onderwerp	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
1. Heeft uw gemeente beleid opgesteld voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte? (bijv. coalitieakkoord, beleidsnota's, procesbeschrijvingen, werkinstructies, etc.)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
2. Heeft uw gemeente indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. aantal meldingen, afhandelingsnelheid, klanttevredenheid)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
3. Heeft uw gemeente doelstelling/streefwaarden vastgesteld voor deze indicatoren (KPI's)? (bijv. klanttevredenheidscijfer, max. afhandelingsduur, etc.)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
4. Is in dit beleid vastgelegd hoe er met de burgers (melders) wordt gecommuniceerd?	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>

B. Registratie Meldingen Openbare Ruimte

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
5. Waar kan de melder een melding doen? A – Alleen bij uw gemeente (bijv. gemeentesite) B – Alleen bij een externe partij (bijv. externe app) C – Zowel bij uw gemeente als bij een externe partij.	<i>A / B / C</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
6. Kan een melding worden gedaan... a) ... aan de balie (fysiek)? b) ... via de telefoon? c) ... via de website? d) ... via een speciale meld-App? e) ... via sociale media (whatsapp, facebook, etc.)? f) ... door eigen buitenmedewerkers (bijv. BOA's)? g) ... anders namelijk:.... Eigen antwoord invullen!	<i>- a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee e) Ja / Nee f) Ja / Nee g)</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
7. Kunnen mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding doen?	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>

8. Kan een melding gekoppeld worden aan eerdere meldingen (bijv. als hetzelfde issue vaker gemeld wordt)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
9. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van overzicht...	-	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
a) ... van welke meldingen zijn gedaan?	a) Ja / Nee	
b) ... van verschillende categorieën meldingen?	b) Ja / Nee	
10. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van inzicht in indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. overzichten/lijsten/dashboards van aantal meldingen, afhandelingsnelheid, klanttevredenheid)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
11. Beschikt u over een (data-gedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen? (bijvoorbeeld: reinigingsploegen doe vaker plaatsen aan wanneer daar veel meldingen gedaan worden van straatvuil)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
C. Toewijzen, behandelen en terugkoppelen		
Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
12. Beschikt uw gemeente over een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd (bijv. zaaksysteem, taakspecifieke applicatie)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
13. Hoe is de afhandeling van een melding geregeld? A: Volledig door medewerkers van uw gemeente zelf. B: Deels eigen medewerkers, deels door externe partijen. C: Geheel door externe partijen (bijv. aannemers).	A / B / C	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
14. Wordt de melder geïnformeerd...	-	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
a) ... over de registratie van de melding?	a) Ja / Nee	
b) ... over het in uitvoering nemen van de melding?	b) Ja / Nee	
c) ... over de afhandeling en afsluiting van de melding?	c) Ja / Nee	
d) ... wanneer u als gemeente de melding niet kan afhandelen of dit niet noodzakelijk acht?	d) Ja / Nee	
e) ... op een ander moment, namelijk:.... Eigen antwoord invullen !	e) ...	
15. Kan de melder nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest (bijv. via online of in app geven van een rapportcijfer, tevredenheidsscore, etc.)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)

D. Monitoren

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
16. Hoeveel meldingen openbare ruimte kreeg uw gemeente in: a) het jaar 2018? b) het jaar 2019?	- - a) ## meldingen b) ## meldingen	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
17. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van een melding in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019	- - a) ## dagen b) ## dagen	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
18. Wat was de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019 (Noteert u hier de in uw gemeente gehanteerde maat. Dit kan bijv. een gemiddeld rapportcijfer, 1-5 score, of andere maat zijn.)	- - a) b)	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> Kunt u bij een cijfer score aangeven wat de schaal is? Een 3 op een 1-5 score is immers een voldoende, bij een rapportcijfer is een 3 natuurlijk een onvoldoende.
19. Ziet u ten opzichte van andere jaren <u>in 2020</u> tot dusver... a) ...ander type/aard van meldingen? b) ...verandering in aantal meldingen? c) ...worden evt. veranderingen (mede veroorzaakt door veranderde omstandigheden vanwege de Corona-Maatregelen?	- - a) Ja / Nee b) meer/minder c) Ja / Nee	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>

E. Evalueren en verantwoorden

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
20. Evalueert uw gemeente periodiek de afhandeling van meldingen in een rapportage? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
21. Rapporteert u vanuit de organisatie periodiek aan het college van B&W over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
22. Rapporteert u periodiek aan de gemeenteraad over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>

LET OP: Samen met de vragenlijst stuurt u de relevante documentatie via e-mail mee. Vult u hiervoor eerst nog de documentatielijst op de volgende bladzijde in!

Deel II – Documentatielijst

In deel I heeft u gesloten vragen beantwoord, en waar van toepassing een verwijzing naar relevante documentatie en/of webpagina's opgenomen. In de tabel onderaan deze pagina:

- geeft u een overzicht van deze documentatie,
- noteert u het type (zie suggesties onder de tabel),
- en noteert u eventueel waarom deze documentatie relevant is, door bijvoorbeeld te verwijzen naar een vraag (Bijv: A-3), of kort te beschrijven voor welk (deel)onderwerp het document relevant is.

Van deelnemende gemeentes wordt verwacht dat zij een globale check uitvoeren op de te versturen documentatie op:

- Actualiteit (**Cijfers/Kengetallen zijn niet van voor het jaar 2018**. Overige documentatie – bijvoorbeeld van voor het jaar 2018 mag wel meegestuurd worden, mits deze documenten nog actueel/geldig zijn)
- Relevantie (**Documentatie bevat -enige- inhoud betreffende Meldingen Openbare Ruimte**)

In de onderstaande tabel wordt u gevraagd om een overzicht te geven van deze en evt. andere documentatie die u wilt aanleveren voor het verdiepende onderzoek. U stuurt alle documentatie via e-mail

Naam	Type	Waarom relevant
- voorbeeld1.pdf	<i>Beleidsdocument</i>	<i>Noteert u hier waarop deze informatie relevant is. U kunt dit als onderwerp uitschrijven, of u kunt hiervoor verwijzen naar één of meer vragen uit de vragenlijst.</i>
- voorbeeld2.nl	<i>Webpagina</i>	<i>Bijv. meld-website gemeente</i>
- voorbeeld3.docx	<i>Werkinstructie</i>	<i>Bijv. B7, C13</i>
-		
-		

Suggesties documentatie:

Het onderzoeksteam doet hieronder een aantal suggesties van verschillende typen documentatie /informatiebronnen:

- Beleidsdocumentatie zoals:
 - Coalitieakkoord
 - Meerjarenvisies en of jaarplannen van betrokken vakafdelingen zoals:
 - Leefomgeving
 - Toezicht / Handhaving
 - Ect.
- Jaarrapportages/verslagen/overzichten bevattende:
 - Kwalitatieve en/of kwantitatieve overzichten van Meldingen Openbare Ruimte
- Werkinstructies voor het proces Meldingen Openbare Ruimte binnen uw gemeente.
- Webpagina's. Bijvoorbeeld:
 - De meldpagina op de website van de decentrale overheid (gemeente, waterschap, provincie)
 - Meldpagina van externe platformen/app-aanbieders (bijv. buitenbeter.nl)