

Grootegast, 4 mei 2021

Geachte leden van de raad,

Hierbij biedt de rekenkamer u de 'Factsheet Meldingen Openbare Ruimte gemeente Westerkwartier' en de sideletter 'De MOR'en van Morgen' aan.

In de factsheet kunt u lezen op welke wijze de gemeente Westerkwartier presteert ten opzichte van de andere deelnemende gemeenten, al zijn de gemeenten niet zonder meer vergelijkbaar.

De gemeente Westerkwartier biedt inwoners op de breedst mogelijke manier de gelegenheid om meldingen te doen voor verschillende categorieën. De melder hoort dat de melding is geregistreerd en of het al dan niet wordt afgehandeld. De gemeente Westerkwartier heeft het systeem voor de meldingen, ook in vergelijking met andere gemeenten, op orde. De werkwijze rond het omgaan met Meldingen Openbare Ruimte is vastgelegd in processen en werkinstructies. Het aantal meldingen en de afhandelingsnelheid worden bijgehouden.

Niet wordt vermeld wanneer de melding in uitvoering wordt genomen. Verder valt op dat het langere tijd duurt voordat een melding is afgehandeld. De afhandeling van de meldingen duurt langer dan in andere gemeenten. Over de afhandeling van meldingen wordt niet gerapporteerd (niet intern, niet aan het college en niet aan de raad).

Uit de gegevens blijkt dat het proces naar een melding toe goed verloopt en ook dat de uitvoering van de meldingen goed is georganiseerd. De cirkel is echter niet rond. Over de uitvoering wordt de melder niet geïnformeerd. Klanttevredenheid, alsmede de ontwikkelingen in het soort meldingen, de afhandelingstermijn en de tevredenheid worden niet gemonitord.

De rekenkamer geeft de raad de aanbeveling mee om het college te vragen de cirkel rond te maken door deze gegevens te monitoren en op te nemen in prestatie-indicatoren. Indien gewenst kan de raad het college verzoeken de raad hierover periodiek te informeren.

Een belangrijke factor in de meldingen openbare ruimte is het registratiesysteem dat gebruikt wordt. Het onderzoek laat zien dat allerlei apps worden ontwikkeld om het eigenaarschap van inwoners in die openbare ruimte te versterken en meer datagedreven te werken. Mocht in de toekomst het gekozen systeem vernieuwd worden, dan verdient het aanbeveling om vanuit dit perspectief kaders te stellen aan een dergelijk systeem.

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) biedt elk jaar de mogelijkheid om mee te doen aan een onderzoek waarin meerdere rekenkamers

participeren. Het onderzoek van afgelopen jaar (2020) stond in het teken van Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR). De rekenkamer van de gemeente Westerkwartier heeft aan dit onderzoek deelgenomen. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau PBLQ. In het onderzoek vindt u de vergelijking tussen de jaren 2018 en 2019. Over het jaar 2018 zijn van de gemeente Westerkwartier geen gegevens bekend. De vier voormalige gemeenten registreerden op verschillende manieren de meldingen waardoor een juiste vergelijking zo goed als niet te maken is. Ambtelijk hoor- en wederhoor heeft plaatsgevonden. Het college heeft kennis genomen van het onderzoek.

Mocht u contact willen opnemen met de rekenkamer, dan kunt u dat doen via de secretaris.

Met vriendelijke groet,  
namens de rekenkamer van de gemeente Westerkwartier,

Jan-Willem van de Kolk, voorzitter

Michel Meerman, secretaris