

Zaltbommel, 15 juni 2021

Betreft: Onderzoek Meldingen Openbare Ruimte (MOR)

Geachte voorzitter, leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamercommissie Zaltbommel (rkc) biedt u bij dezen haar onderzoek 'Meldingen Openbare Ruimte' aan. De gemeente draagt de (eind)verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en het beheer van de openbare ruimte. Met die openbare ruimte komen wij allen dagelijks in aanraking, ook met wat ermee mis is. U wordt er als raadslid ongetwijfeld zo nu en dan op aangesproken. Of het nu gaat om klachten in de categorie 'klein leed, grote ergernis', of om gebreken die een grote impact kunnen hebben of gevaar kunnen opleveren. Burgers die hiervan melding doen laten zien dat zij zich verantwoordelijk voelen voor hun medeburgers en de samenleving. Het is dan ook belangrijk dat als burgers gebreken constateren, zij dat op eenvoudige kunnen melden, en dat hun melding snel en efficiënt tot een oplossing leidt. Een goede afhandeling zal ook een positieve invloed hebben op de relatie en de samenwerking tussen burger en overheid. Om die reden verdient dit onderwerp bij tijd en wijle aandacht van de raad, ook al is het een uitvoeringstaak van het college.

Mede hierom zijn het voor de rkc redenen geweest om aan te sluiten bij het Doe-Mee-onderzoek 2020 naar Meldingen Openbare Ruimte (MOR) van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). Daarnaast heeft het onderwerp raakvlakken met eerder door de rkc verrichte onderzoeken naar de toegankelijkheid van de informatievoorziening en naar burgerparticipatie.

Het onderzoek is gelijktijdig in 51 gemeenten door PBLQ uitgevoerd, in opdracht en voor rekening van de NVRK. Door deze gezamenlijke aanpak kon niet alleen inzicht verkregen worden in de effectiviteit en efficiëntie van de melding en afhandeling van klachten en signalen in de gemeente zelf, maar ook een vergelijking worden gemaakt met 50 andere gemeenten.

Het onderzoek is verricht in het najaar van 2020 en had betrekking op de periode 2018 en 2019. In de tussentijd is het systeem van meldingen in de gemeente Zaltbommel ingrijpend vernieuwd. De gemeente beschikt nu (samen met Maasdriel) over één centraal werkproces, gericht op het zo snel en efficiënt mogelijk verwerken en afhandelen van meldingen. Met dit nieuwe systeem is meer mogelijk. In het nieuwe werkproces kunnen meldingen makkelijker worden gedaan, kan de voortgang van de afhandeling eenvoudig worden gevolgd en kan efficiënt informatie worden verzameld over het geheel. Daarnaast kunnen burgers ook meldingen doen met de BuitenBeter-app. In de reactie uit het ambtelijke wederhoor is een en ander uiteengezet en zijn ook de resultaten over 2020 vermeld. In onze bevindingen, conclusies en aanbevelingen refereren we vooral aan de actuele situatie van het nieuwe werkproces.

Bijgaand treft u aan de resultaten van het onderzoek in de gemeente Zaltbommel (de Factsheet), een algemene beschouwing over de bevindingen uit de onderzoeken in de verschillende gemeenten (de Sideletter), de conclusies en aanbeveling van de rkc, de reactie van het college hierop.

Met betrekking tot deze reactie willen wij u nog meegeven dat wij de afweging die het college maakt ten aanzien van het punt tevredenheidsonderzoek kunnen volgen. De reactie van het college op aanbeveling 3 over het delen van de resultaten van de jaarlijkse rapportage vindt de rkc nogal passief. Juist een actieve berichtgeving hierover naar de samenleving kan een stimulans zijn voor en waardering zijn van de inzet van burgers en anderen ertoe aanzetten ook te melden.

De rkc is van mening dat met het vernieuwde werkproces voor meldingen over de openbare ruimte de gemeente Zaltbommel in 2020 een verbetering heeft gemaakt in de dienstverlening aan burgers. Burgers kunnen gebreken gemakkelijker melden en de voortgang van de afhandeling volgen, maar belangrijker, zij zien de gemelde gebreken eerder verholpen. Dat maakt het nieuwe werkproces tot een voorbeeld van een goede samenwerking tussen burger en overheid. De openbare ruimte is immers een verantwoordelijkheid van ons allemaal.

De rkc is graag bereid om een toelichting op haar bevindingen en aanbevelingen te geven. De rkc dankt alle betrokkenen bij het onderzoek voor de samenwerking.

Met vriendelijke groet, Rekenkamercommissie Zaltbommel

Marc van Rosmalen voorzitter

Bijlagen:

1. Conclusies en aanbevelingen
2. Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Zaltbommel, d.d. 8 december 2020
3. Sideletter De MOR'en van Morgen, d.d. 6 december 2020
4. Bestuurlijke reactie college op onderzoek naar Meldingen Openbare Ruimte, d.d. 8 juni 2021