

Bijlage 1 Meldingen Openbare Ruimte, een samenspel tussen burger en gemeente

Rekenkamercommissie Gemeente Zaltbommel

Doe Mee Onderzoek NVRR 2020 naar Meldingen Openbare Ruimte (MOR)

Conclusies en aanbevelingen

15 juni 2021

Inleiding

Met het vernieuwde werkproces voor meldingen over de openbare ruimte heeft de gemeente Zaltbommel in 2020 een verbeterslag 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.

Dit is, samengevat, belangrijkste conclusie die de rekenkamercommissie Zaltbommel (rkc) trekt uit het onderzoek naar Meldingen Openbare Ruimte (MOR). De rkc beveelt dan ook aan het werkproces MOR als voorbeeld te nemen voor verbetering van andere onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening.

Een dagelijkse confrontatie

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) organiseert jaarlijks een onderzoek dat voor de lokale rekenkamer(commissie)s gezamenlijk wordt uitgevoerd, het zogenaamde Doe-Mee-onderzoek. In 2020 heeft de rekenkamercommissie Zaltbommel deelgenomen aan het Doe Mee Onderzoek naar Meldingen Openbare Ruimte (MOR). Met de openbare ruimte worden we allemaal dagelijks geconfronteerd, ook met wat er mee mis is. Daarmee is de openbare ruimte een belangrijk onderdeel van de samenleving en dient de afstemming tussen burger en overheid goed te zijn geregeld. Voor de rkc was dit een van de beweegredenen om aan dit onderzoek deel te nemen. Daarnaast heeft het onderwerp raakvlakken met eerder door de rkc verrichte onderzoeken naar de toegankelijkheid van de informatievoorziening en naar burgerparticipatie.

Dit onderzoek is gelijktijdig in 51 gemeenten door PBLQ uitgevoerd, in opdracht en voor rekening van de NVRR. 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.

Meer service en efficiëntie

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 Maasdiel) 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 een groot deel van de andere deelnemende gemeenten heeft zich eenzelfde vernieuwing voltrokken. 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 het onderzoek blijkt: de toekomst van MOR ligt in een betere service, meer efficiëntie en meer data gedreven toepassingen.

Feiten en beschouwingen

De onderzoeksrapportage bestaat uit twee delen:

- Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Zaltbommel, d.d. 8 december 2020 (bijlage 2)
- Sideletter De MOR'en van Morgen, d.d. 6 december 2020 (bijlage 3)

In de Factsheet staan de resultaten voor Zaltbommel vermeld in vergelijking met de antwoorden van andere gemeenten. De Sideletter geeft een algemene beschouwing over de bevindingen van de onderzoeken in alle onderzochte gemeenten. Daar zijn ook inspirerende voorbeelden te vinden van hoe andere gemeenten het proces MOR hebben ingericht.

De onderzoeksresultaten hebben betrekking op de periode 2018 en 2019, dus op het oude werkproces. In het kader van het ambtelijk wederhoor heeft de rkc daarom gevraagd naast de controle op de feiten van het onderzoek ook een korte beschouwing te geven over de opzet van het nieuwe werkproces en wat dat in 2020 heeft opgeleverd. Deze bevindingen zijn verwerkt in onze conclusies.

Samenwerking burger-overheid

De rkc wil haar conclusies en aanbevelingen vooral in het licht van het vernieuwde werkproces plaatsen. Meldingen over de openbare ruimte betreffen een uitvoeringszaak en behoren daarmee tot de verantwoordelijkheid van het college. Het onderwerp raakt de burgers echter rechtstreeks. Enerzijds kan het gaan om klachten die te scharen vallen onder de categorie 'klein leed, grote ergernis', anderzijds om meldingen over gebreken die een grote impact kunnen hebben en gevaar voor medeburgers kunnen opleveren. Burgers die situaties melden tonen daarmee hun gevoel voor verantwoordelijkheid voor de anderen en de samenleving. Een goede afhandeling van meldingen met betrekking tot gebreken in de openbare ruimte zal daarom een positieve invloed hebben op de relatie en de samenwerking tussen burger en overheid. Juist om die reden is het een onderwerp dat bij tijd en wijle de aandacht van de raad verdient.

De rkc zelf heeft ook een melding gedaan en heeft de app als gebruiksvriendelijk ervaren. Het is overzichtelijk hoe een melding gedaan kan worden en de handelingen zijn eenvoudig. Wat prettig is zou zijn is als na het versturen van de melding een bericht in beeld komt of en wanneer de melder een bericht krijgt wat er melding wordt gedaan.

Conclusies en aanbevelingen

Het werkproces voor de MOR is niet bij voorbaat succesvol als er veel meldingen worden gedaan. Dat moet ook niet het streven zijn als het gaat om het stellen van prestatiedoelen. Het zou immers kunnen zijn dat de openbare ruimte er perfect bij ligt en er dus niets te melden valt. De beoordeling van de effectiviteit en efficiëntie van het werkproces zal moeten gaan over het gemak van melden, het inzicht in de afhandeling, de tevredenheid van de burger daarover en de leereffecten voor de inrichting en het beheer en onderhoud van de openbare ruimte zelf en daaraan verbonden beleid en uitvoering.

Kijken we met deze bril naar het onderwerp, dan komt de rkc tot de volgende conclusies:

1. Met het vernieuwde werkproces heeft de gemeente Zaltbommel (samen met Maasdriel) een grote verbetering gemaakt in de melding, verwerking en afhandeling van meldingen over de openbare ruimte.
2. Deze verbetering betreft diverse aspecten:
 - het gemak waarmee burgers meldingen kunnen doen,
 - de informatie aan melders over de voortgang van de afhandeling
 - de interne processen die een snelle en adequate afhandeling mogelijk maken.

3. Uit de nadere ambtelijke informatie blijkt dat hiermee inzicht wordt verkregen over effectiviteit en de efficiëntie van de afhandeling.
4. Hiermee heeft de gemeente Zaltbommel een ontwikkeling ingezet die leidt tot verbetering van de dienstverlening zowel bij de melding op zich, als bij het resultaat daarvan en de termijn waarbinnen dat gehaald wordt.
5. Er is (nog) geen inzicht in de tevredenheid die melders daarbij ervaren.
6. Over de afhandeling van de meldingen wordt niet aan de raad gerapporteerd.

De rkc komt op grond van deze conclusies tot de volgende aanbevelingen:

1. Zorg eenmaal per jaar voor een samenhangende rapportage annex analyse en evaluatie over de meldingen en de afhandeling daarvan.
2. Betrek deze op zowel de klantervaring als het interne proces en formuleer eventuele leer- en verbeterpunten als daartoe aanleiding is.
Verbeteringen kunnen ook zitten in de wijze waarop bijvoorbeeld beheer en onderhoud wordt uitgevoerd, de openbare ruimte wordt ingericht en werkzaamheden worden aanbesteed en aangestuurd.
3. Deel de resultaten van deze jaarlijkse rapportage met burgers, college en raad, de interne organisatie en de partners in de uitvoering.
4. Zie de verbeter slag op de Meldingen Openbare Ruimte ook als een voorbeeld in het kader van de aanbevelingen van de rkc over de toegankelijkheid van de informatievoorziening en over de participatie en de samenwerking tussen burger en overheid:
 - *Ga uit van de leefwereld van de burger*
 - *Zorg voor meer borging van de kwaliteit van de werkprocessen en ondersteun elkaar daarin*
 - *Bevraag gebruikers regelmatig hoe zij – in dit geval het meldingsproces – ervaren*
 - *Stuur als raad op de kwaliteit van participatie en samenwerking*
5. Breng de jaarlijkse rapportage ter kennisneming aan de raad.
6. Beoordeel als raad de resultaten op de kwaliteit van het werkproces, de dienstverlening en de samenwerking tussen burger en overheid.