

Uw brief van : 20 januari 2021  
Uw kenmerk : De MOR'en van Morgen  
Ons kenmerk : 195278  
Onderwerp : Reactie op onderzoek rekenkamercommissie  
Meldingen Openbare Ruimte



Rekenkamercommissie

Hogeweg 11  
Postbus 10.002  
5300 DA Zaltbommel

Tel: 14 0418  
info@zaltbommel.nl  
www.zaltbommel.nl

BTW NL 8072.88.111.B.01  
KvK Midden-Nederland  
nr. 30276781  
Bankrelatie:  
IBAN:  
NL75BNGH0285081616  
BIC: BNGHNL2G

Zaltbommel,

Geachte heer/mevrouw,

Aan: de rekenkamercommissie

Onderwerp : Reactie op onderzoek rekenkamercommissie  
Meldingen Openbare Ruimte  
Datum : 8 juni 2021  
Zaaknummer : 195278

Geachte Rekenkamercommissie,

U heeft ons de resultaten gestuurd van uw onderzoek "De MOR'en van Morgen". Graag reageren wij daarop.

Wij herkennen de algemene conclusies. Wij kijken daarbij met name naar de prestaties van 2020, en niet zozeer 2018 en 2019. Het nieuwe werkproces dat wij sinds september 2019 toepassen is een duidelijke verbetering in onze dienstverlening richting de burger. Door meldingen makkelijker te maken kunnen we gericht de leefomgeving van onze inwoners en bedrijven verbeteren. Hierdoor neemt de kwaliteit van de openbare ruimte toe, en daarmee ook de tevredenheid.

Hieronder gaan wij in op uw opmerking over een tevredenheidsonderzoek en daarna op uw aanbevelingen.

#### **Tevredenheidsonderzoek**

Wij hebben in het proces bewust niet gekozen voor het nader onderzoeken van de mening van de melders naar aanleiding van een afgehandelde melding. We hebben daarvoor een aantal argumenten gehanteerd:

- Het belangrijkste argument is dat wij niet beschikken over de capaciteit of een budget om de meldingen te analyseren. Tijd vrijmaken voor analyse gaat ten koste van andere taken.
- Als melders ontevreden zijn over de afhandeling van een melding, kunnen zij dit vrij makkelijk terugkoppelen. Dat kan als een reactie op onze mail, maar ook telefonisch.

- Tijdens de totstandkoming van het huidige proces hebben we bewoners gebeld die op dat moment een melding gedaan hadden. Het blijkt lastig om een objectieve analyse los te laten op de mening van inwoners. Sommige inwoners kunnen een goed bruikbare respons geven op de procesmatige kant (manier van melden, snelheid van afhandeling en effectiviteit van onze communicatie), anderen betrekken de uitkomst van de melding erbij of zijn in zijn algemeenheid positief of juist ontevreden over de gemeente.
- De uitkomst van de melding kan reden zijn voor ontevredenheid. Wij kunnen niet alle klachten oplossen, bijvoorbeeld omdat het niet binnen macht ligt, niet onze verantwoordelijkheid is, of niet binnen ons beleid past. Wij proberen dit dan uit te leggen maar voor sommige burgers blijft dit aanleiding om negatief te oordelen.
- Meldingen kunnen ook anoniem gedaan worden. Wij vinden dit een belangrijk aspect vanwege privacy en gebruiksgemak, maar de keerzijde is dat we melders niet kunnen vragen of de melding goed afgehandeld is.

## **Aanbevelingen**

Ten aanzien van de aanbevelingen reageren we per aanbeveling, voor zover ze betrekking hebben op de werkzaamheden van ons college:

1. *Zorg eenmaal per jaar voor een samenhangende rapportage annex analyse en evaluatie over de meldingen en de afhandeling daarvan.*

Wij maken periodiek een rapportage over de meldingen en de afhandeling. Hierbij kijken we naar aantallen meldingen per categorie, afhandeltermijn algemeen en afhandeltermijn per medewerker.

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.

We sturen intern op de tijdige afhandeling van de meldingen. Verder kijken we naar welke categorieën de “grootverbruikers” zijn en of daar wat aan kan veranderen en we beschouwen trends in aantallen of termijnen. We passen ons beheer waar mogelijk steeds verder aan op de meldingen. Een voorbeeld is dat wij in het begin van het “donkere seizoen” een extra onderhoudsronde doen op de openbare verlichting omdat we in de periode oktober-december veel meldingen krijgen over kapotte lampen.

3. *Deel de resultaten van deze jaarlijkse rapportage met burgers, college en raad, de interne organisatie en de partners in de uitvoering.*

De resultaten worden al gedeeld in de interne organisatie en met de vakwethouder. Wij zullen de resultaten ook delen met de raad, waarmee de rapportage ook openbaar wordt. Gegevens over afhandeltermijn per medewerker maken wij niet openbaar.

4. *Zie de verbeterslag 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*

Wij zien dit proces inderdaad als een voorbeeld. Daarom hebben we dit werkproces ook als eerste ingevoerd bij de implementatie van het zaakstelsel. Wij willen overal waar mogelijk de “lean”-gedacht loslaten op onze processen.

Burgemeester en wethouders van Zaltbommel,  
de secretaris,

de burgemeester

W. (Wouter) Abee

P. C. (Pieter) van Maaren