

Meldingen Openbare Ruimte

*Een Quicksan van de situatie in
Ooststellingwerf*

mei 2021

Colofon

Samenstelling rekenkamercommissie Ooststellingwerf

Voorzitter	Tiny Ruiters
Externe leden	Hanneke Vervoort Frans Haven
Secretaris	Jellie Rijpma

Email: rekenkamercommissie@ooststellingwerf.nl

Voorwoord

Vanuit maatschappelijk perspectief is het van belang om te weten hoe de gemeente omgaat met de afhandeling van ‘meldingen openbare ruimte’. Een adequate reactie bepaalt voor een groot deel het beeld dat inwoners van de overheid hebben. Voor de gemeente is het belangrijk om over een goed werkende procedure te beschikken om op meldingen van tekortkomingen in de openbare ruimte te kunnen reageren. Inwoners verwachten immers van de gemeente dat deze verantwoordelijkheid neemt voor een goed beheer van de openbare ruimte.

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) heeft halverwege 2020 een zogeheten ‘DoeMee-onderzoek’ georganiseerd naar de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (MOR). De rekenkamercommissie Ooststellingwerf heeft vanwege het maatschappelijk belang besloten om mee te doen aan dit onderzoek en is daarmee op een laagdrempelige manier in staat gesteld om inzicht te krijgen in hoe het proces van Meldingen Openbare Ruimte in Ooststellingwerf geregeld is.

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau PBLQ. De rekenkamer(commissie)s van 51 gemeenten deden mee. Daarmee biedt het onderzoek de mogelijkheid om de uitkomsten onderling te vergelijken. En ik verklap u vast: Ooststellingwerf doet het op dit onderdeel prima. In het landelijk onderzoek wordt de gemeente Ooststellingwerf zelfs als voorbeeld gebruikt hoe een vrij kleine gemeente dit goed aan kan pakken.

Voor haar onderzoek heeft de rekenkamercommissie veel informatie verzameld. Graag wil ik de contactpersonen die hebben mee gewerkt aan dit onderzoek bedanken voor hun medewerking.

Tiny Ruiter,
Voorzitter.

Inhoudsopgave

Conclusies en Aanbevelingen.....	5
Bestuurlijke reactie van het college van B&W.....	7
Nawoord van de Rekenkamercommissie	8
1 Inleiding.....	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Achtergrond van dit onderzoek.....	9
1.3 Afbakening van het onderzoek	9
1.4 Doel en vraagstelling	9
1.5 Onderzoeksverantwoording	10
1.6 Leeswijzer	10
2 Beleid	11
2.1 Beleid - expliciet of niet	11
2.2 Keuze voor een systeem.....	11
2.3 Inzicht in klanttevredenheid.....	11
3 Uitvoering	13
3.1 Organisatie	13
3.2 Afhandeling	14
3.3 Monitoring	16
4 Verantwoorden	18
5 Toekomst	19
Bijlage 1: Normenkader	20
Bijlage 2: bronnen en literatuur	21
Bijlage 3: Vragenlijst PBLQ Meldingen Openbare Ruimte	22

Conclusies en Aanbevelingen

In het onderzoek naar Meldingen Openbare Meldingen staan de onderstaande vragen centraal:

1. Op welke wijze geeft de gemeente Ooststellingwerf en de overige gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van meldingen openbare ruimten?
2. Tot welke resultaten leidt dit beleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen?
3. Op welke wijze wordt de raad van Ooststellingwerf en de overige gemeenten geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?

Na documentstudie, gesprekken, beantwoording van de onderzoeksvragen en toetsing aan het normenkader, alles toegespitst op de gemeente Ooststellingwerf, leiden de bevindingen hieruit voor deze gemeente tot de volgende conclusies:

1. Er is beleid voor meldingen openbare ruimte en de organisatie en inrichting van het systeem voor melden en afhandelen is goed. De informatie in het systeem wordt niet gebruikt voor een datagedreven aanpak voor beheer openbare ruimte.

Er is sprake van een beleidsnota en er zijn werkinstructies beschikbaar. Het beleid bevat wel een Kritieke Prestatie Indicator (KPI = maat aan de hand waarvan men de prestaties m.b.t. een bepaalde doelstelling kan meten) voor de afhandelingsnelheid van de melding maar er is geen KPI voor het reduceren van het aantal meldingen. Reduceren is voor de gemeente geen doel, een schone en veilige omgeving is dat wel. Een KPI voor klanttevredenheid specifiek gericht op de meldingen openbare ruimte was er nog niet in 2018 en 2019. Er zijn in die jaren wel metingen gedaan naar de algemene klanttevredenheid en die laten een ruime voldoende zien, zo ook in 2020. De organisatie voor melding en afhandeling is goed geregeld. Er is een digitaal systeem beschikbaar voor inwoners om hun melding openbare ruimte te doen. De gemeente gebruikt dit systeem ook voor de afhandeling van de melding. Er zijn vele manieren om een melding te doen; o.a. telefonisch, via social media en via de website. Met mensen met een beperking is bij de inrichting van het systeem ook rekening gehouden. Het registratiesysteem biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen welke meldingen zijn gedaan, de relatie met eerdere meldingen, de afhandelingsnelheid en in welke categorie de meldingen gedaan zijn. Deze informatie kan gebruikt worden voor beleid over het beheer van de openbare ruimte, een zgn. datagedreven aanpak voor beheer openbare ruimte. De gemeente Ooststellingwerf gebruikt deze informatie niet hiervoor.

2. De gemeente communiceert via het systeem zeer klantvriendelijk. Binnen twee dagen ontvangt de melder een reactie van de gemeente.

De afhandelingsduur van een melding is de afgelopen jaren flink naar beneden gegaan. In 2018 lag de afhandelingsduur door een administratieve fout op 13 kalenderdagen. In 2019 was deze administratieve fout opgelost en lag de afhandelingsduur op 6 kalenderdagen. In 2020 daalde dit naar 4 kalenderdagen. Bovendien is de norm dat urgente meldingen binnen 24 uur zijn afgehandeld. De melder wordt geïnformeerd over de registratie, over het in uitvoering nemen en over de afhandeling. De melder kan daarna aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.

3. Evalueren gebeurt niet via rapportages maar wel mondeling. De verantwoording via periodieke rapportages aan het college van B&W en aan de raad vindt niet plaats.

Er zijn gesprekken tussen de verschillende teams die betrokken zijn bij de afhandeling van de meldingen openbare ruimte. De feedback en de beoordeling van de melders is input om het in de toekomst beter te doen. In het portefeuillehoudersoverleg komt de afhandeling van meldingen openbare ruimte aan de orde. De gemeenteraad ontvangt nog geen informatie over de meldingen

openbare ruimte maar momenteel wordt bekeken op welke wijze de raad geïnformeerd kan worden.

Daarom beveelt de rekenkamercommissie de raad aan:

1. Geef het college opdracht om de data die beschikbaar is te gebruiken voor het opstellen van beleid en zo voor preventief beheer van de openbare ruimte.
2. Geef het college opdracht om de raad jaarlijks op hoofdlijnen te informeren de meldingen openbare ruimte.

Een datagedreven aanpak is ondersteunend voor evaluatie en verbetering van het beheer openbare ruimte. De informatie hieruit delen met de raad geeft de raad de mogelijkheid hun kaderstellende en controlerende taak te kunnen uitvoeren. Dit kan gedaan worden door in de jaarlijkse rapportage de hoofdlijnen te duiden aan de hand van de afwijkingen die zich voordoen, bijvoorbeeld ten opzichte van de KPI's.

Bestuurlijke reactie van het college van B&W



Contactpersoon : W. Mutter
Telefoonnummer : 14 0516
Ons kenmerk : 0085109771

Rekenkamercommissie Ooststellingwerf
Postbus 38
8430 AA OOSTERWOLDE

Onderwerp: bestuurlijke reactie Onderzoeksrapport MOR Ooststellingwerf

Oosterwolde, 23 april 2021

Beste leden van de rekenkamercommissie,

Op 9 april ontvingen wij uw concept onderzoeksrapport MOR_Ooststellingwerf. U heeft ons gevraagd om een bestuurlijke reactie op dit rapport. Deze reactie vindt u in deze brief.

Bestuurlijke reactie:

Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Ooststellingwerf is zeer tevreden met de uitkomsten uit het rekenkamercommissie onderzoek meldingen openbare ruimte wat in 2020 is uitgevoerd. De rekenkamercommissie heeft uitvoerig onderzoek gedaan naar de diverse interne zaken die bij dit proces komen kijken. Het college herkent zich in de uitkomsten en ziet, net als de rekenkamercommissie, ruimte voor verbeteringen. Het college wil de aanbevelingen van de rekenkamercommissie graag overnemen. Per aanbeveling willen we graag aangeven op welke wijze we dit gaan doen.

1. Data die beschikbaar zijn te gebruiken voor het opstellen van beleid

De aanbeveling om data die beschikbaar zijn te gebruiken voor het opstellen van beleid en zo voor preventief beheer van de openbare ruimte nemen wij ter harte en beleggen wij bij de ontwikkeling en de wens om als organisatie meer datagedreven te gaan werken.

2. De raad jaarlijks op hoofdlijnen te informeren over de meldingen openbare ruimte

Het college wil graag de raad meer op hoofdlijnen informeren over de Meldingen Openbare Ruimte. Het college zal jaarlijks in januari een rapportage aan de raad sturen met daarin in ieder geval het aantal meldingen, de aard van de meldingen, de wijze van melden en de gemiddelde doorlooptijden.

Wij danken u voor de gelegenheid die wij hebben gehad om, als portefeuillehouder en ambtelijke ondersteuning, op 29 april nog met u informeel over het rapport en de uitkomsten te kunnen spreken.

We zien het definitieve onderzoeksrapport en het gesprek in de raad met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders

ValidSigned door W. Mutter
op 22-04-2021
Willem Mutter
secretaris

ValidSigned door H. Oosterman
op 22-04-2021
Harry Oosterman
burgemeester

Bijlage(n): geen
Mandaatregeling: n.v.t.

Postadres Postbus 38, 8430 AA Oosterwolde **Bezoekadres** 't Oost 11 **Telefoon** 14 0516
E-mail gemeente@ooststellingwerf.nl **Internet** www.ooststellingwerf.nl - *Wij zijn Fair Trade*

Nawoord van de Rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie is blij met de bestuurlijke reactie waaruit blijkt dat het college zich kan vinden in de aanbevelingen die wij aan de raad voorstellen. We denken dat het meerwaarde heeft de data die aanwezig is te gebruiken voor het opstellen van beleid. Dat geeft meer inzicht en handvaten om compleet en passend beleid te maken. Daarnaast denken we dat het van belang is deze informatie ook te gebruiken om de raad op hoofdlijnen te informeren. De toezegging dat dit gedaan zal worden verheugd ons. We hopen van harte dat uw raad na lezing van ons rapport onze conclusies deelt en de aanbevelingen overneemt.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Met enige regelmaat faciliteert de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) onderzoek ten behoeve van de leden. Het betreft onderwerpen waarvan aangenomen kan worden dat deze relevant zijn voor verschillende gemeenten. Deelnemende rekenkamers en rekenkamercommissie kunnen met gebruikmaking van de basisresultaten die geleverd worden door een door de NVRK gekozen onderzoeksbureau hun eigen onderzoeksrapporten afronden met conclusies en aanbevelingen.

Een bijkomend voordeel van deze aanpak is dat de verschillende gemeenten op dezelfde wijze informatie over hun prestaties verkrijgen, hetgeen de mogelijkheid biedt om die prestaties tussen die gemeenten te vergelijken.

In juli 2020 heeft de rekenkamercommissie van Ooststellingwerf, maar ook die van Weststellingwerf en Opsterland, de NVRK gemeld dat zij mee willen doen met het onderzoek Meldingen Openbare Ruimten. In totaal deden rekenkamers en rekenkamercommissies van 51 gemeenten mee aan het onderzoek Meldingen Openbare Ruimten.

1.2 Achtergrond van dit onderzoek

Vanuit maatschappelijk perspectief is onderzoek naar meldingen openbare ruimte van belang. Burgers verwachten van hun gemeente dat deze de verantwoordelijkheid neemt voor een goed beheer van de openbare ruimte. Dat betreft onder meer dat straatmeubilair zoals bankjes of speelgelegenheden, in goede staat beschikbaar is. Ook dienen bewegwijzering en verlichting in orde te zijn, evenals verkeersborden e.d. De aanwezigheid van zwerfafval of verontreiniging, kapot straatmeubilair, onvoldoende verlichting, ontbrekende of kapotte bewegwijzering, problemen met de kwaliteit van stoepen en straten e.d. doen burgers ervaren dat er tekortkomingen zijn in de openbare ruimte. Zij kunnen daarvan melding doen bij hun gemeente. Vervolgens verwacht men dat de gemeente adequaat op de melding reageert en de gesignaleerde gebreken en tekortkomingen snel herstelt. Een adequate reactie is van invloed op het beeld dat burgers van hun gemeente hebben, en is daarmee van belang voor een goede relatie tussen de gemeente en de inwoners. Voor de gemeente is het daarom belangrijk om over een goed werkende procedure te beschikken om adequaat op meldingen van tekortkomingen in de openbare ruimte te kunnen reageren.

1.3 Afbakening van het onderzoek

Het onderzoek richt zich specifiek op het beleid, de registratie, de afhandeling, de evaluatie en verantwoording van meldingen openbare ruimten in de jaren **2018 en 2019**. Ontwikkelingen voor 2020 en voornemens voor de jaren daarna worden meegenomen in het rapport.

1.4 Doel en vraagstelling

Het onderzoek moet inzicht verschaffen in het beleid en de organisatie van de gemeente Ooststellingwerf over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Vervolgens dient het onderzoek eveneens inzicht te geven in de resultaten van dit beleid en op welke wijze de raad geïnformeerd wordt over de resultaten. De resultaten worden vergeleken met de resultaten van de andere deelnemende gemeenten.

1. Op welke wijze geeft de gemeente Ooststellingwerf en de overige gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van meldingen openbare ruimte?
2. Tot welke resultaten leidt dit beleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen?
3. Op welke wijze wordt de raad van Ooststellingwerf en de overige gemeenten geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?

1.5 Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is in opdracht van de NVRR uitgevoerd door PBLQ. De rekenkamercommissie Ooststellingwerf heeft het onderzoek aangekondigd bij de gemeente en als tussenpersoon tussen PBQL en de contactpersoon van de gemeente gediend. De begeleiding van PBQL tijdens het onderzoek was in handen van een begeleidingscommissie, aangevoerd door de NVRR. De stappen die PBQL heeft uitgevoerd om tot en beantwoording van de onderzoeksvragen te komen waren als volgt:

- Uitvraag middels een vragenlijst over indicatoren MELDINGEN OPENBARE RUIMTE proces, beantwoord door contactpersoon gemeente
- Analyse en database opbouw van resultaten alle meewerkende gemeenten
- Verificatiegesprek met betrokken contactperso(o)(n)(en) gemeente
- Oplevering algemene notitie en een gemeente specifieke factsheets

Op basis van de input van PBQL in een algemene notitie en de gemeente specifieke factsheets heeft de rekenkamercommissie ervoor gekozen deze informatie nog iets verder uit te werken, aangezien er uit de dataverzameling meer informatie beschikbaar is dan in de algemene notitie en de gemeente specifieke factsheets gerapporteerd wordt. Het rapport is opgebouwd uit delen van de algemene notitie van PBQL, delen van de gemeentespecifieke factsheets en aanvullende informatie die de rekenkamercommissie zelf nog hebben verzameld, geanalyseerd en opgeschreven.

PBLQ heeft ervoor gekozen geen normenkader op te stellen, gezien de grote diversiteit in beleid en beantwoording van de vragen. De rekenkamercommissie Ooststellingwerf vindt het wel zinvol om aan de hand van een normenkader (zie bijlage) de bevindingen te toetsen om zo onderbouwde conclusies te kunnen trekken.

Het onderzoeksrapport is conform het onderzoeksprotocol van de rekenkamercommissie voorgelegd aan de ambtelijke organisatie van de gemeente Ooststellingwerf om na te gaan of de feiten zoals beschreven in het rapport in het licht van de onderzoeksdoelstelling en -vraagstelling, juist en volledig zijn. Op- of aanmerkingen als gevolg van dit ambtelijk hoor en wederhoor zijn, na zorgvuldige afweging van de rekenkamercommissie, verwerkt. De wijze waarop de rekenkamercommissie dit gedaan heeft is middels een memorie van antwoord teruggekoppeld aan de gemeentelijke organisatie. Vervolgens is een analyse gemaakt en zijn de conclusies en aanbevelingen geschreven.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport treft u informatie aan over het beleid met betrekking tot de meldingen openbare ruimte. Hoofdstuk 3 van het rapport beschrijft de uitvoering en afhandeling van de meldingen. In hoofdstuk 4 wordt gesproken over de verantwoording en rapportage aan de gemeenteraad en het college van B&W. In hoofdstuk 5 wordt naar de toekomst (2020 en verder) gekeken. De beantwoording van de onderzoeksvragen is opgenomen in de conclusies en aanbevelingen. In de bijlage vindt u het normenkader inclusief weging terug.

2 Beleid

In dit hoofdstuk beschrijven we de beleidsmatige en organisatorische aspecten van de afhandeling melding openbare ruimte. Hierin maken we onderscheid tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten die specifiek voor Ooststellingwerf zijn. In deze volgorde zullen ze worden weergegeven in de tekst. Daarnaast zijn alle resultaten terug te lezen in tabel 1. Eerst zullen we ingaan op of er al dan niet expliciet beleid is. Daarna bespreken we de keuze voor het systeem van het doen van een melding openbare ruimte en vervolgens gaan we in op het inzicht in de klanttevredenheid. Hiermee wordt deelvraag 1 van het onderzoek beantwoord: “Op welke wijze geven gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van meldingen openbare ruimte?”

2.1 Beleid - expliciet of niet

Beleid is op zichzelf een breed begrip. Daardoor werd de vraag hierover verschillend geïnterpreteerd door de deelnemende gemeenten. Uit de antwoorden op de vragenlijsten en de gevoerde verificatiegesprekken blijkt dat, landelijk gezien, vrijwel alle gemeenten over werkinstructies en procesbeschrijvingen beschikken voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte maar dat een veel kleiner aantal gemeenten daadwerkelijk beleid rondom meldingen openbare ruimte heeft vastgelegd in bijvoorbeeld een nota. Zoals uit tabel 1 naar voren komt is er in Ooststellingwerf sprake van een beleidsnota m.b.t. meldingen openbare ruimte. Daarnaast zijn er werkinstructies, maar er is geen procesbeschrijving voor het beleid beschikbaar.

2.2 Keuze voor een systeem

Landelijk gezien gebruiken vrijwel alle deelnemende gemeenten een geautomatiseerd systeem om de meldingen te registreren, in de organisatie uit te zetten en af te handelen. Er bestaan echter grote verschillen tussen deze gemeenten in de toepassing, reikwijdte en omvang van dit systeem. Uit de vragenlijsten en 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. Ooststellingwerf maakt gebruik van één systeem, Verbeterdebuurt, waarin zowel de meldingen gedaan kunnen worden door inwoners als door de medewerkers van de gemeente. De gemeente houdt in dit systeem de status bij en dit is voor iedereen in te zien.

2.3 Inzicht in klanttevredenheid

Uit het landelijke onderzoek blijkt dat het meten van de klanttevredenheid zelden structureel gebeurt en sterk samenhangt met het gebruikte informatiesysteem. In veel gemeenten wordt de klanttevredenheid periodiek gemeten in een klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening in het algemeen, waarin vragen over meldingen openbare ruimte al dan niet opgenomen zijn. Wanneer er sprake is van persoonlijk contact over de afhandeling met de melder, wordt de klanttevredenheid niet officieel vastgelegd, maar hebben gemeenten wel een beeld van de tevredenheid bij de melder. In enkele gemeenten biedt het ingerichte proces voor de behandeling van een melding ook de mogelijkheid om na afloop de melder direct een korte vragenlijst te sturen waarmee de behandeling wordt beoordeeld. Gezien deze veelzijdigheid, in combinatie met het beperkt aantal gemeenten dat inzicht heeft in de klanttevredenheid, wordt in de rapportage van PBQL afgezien van het vermelden van bevindingen die de geregistreerde klanttevredenheid tussen gemeenten vergelijken. In dit rekenkamerrapport zal dezelfde lijn gevolgd worden. In Ooststellingwerf wordt klanttevredenheid wel gemeten, zowel in de brede zin m.b.t. totale dienstverlening (denk hierbij bijvoorbeeld aan een burgerpeiling) als in de smalle zin voor uitsluitend meldingen openbare ruimte.

Uit de navolgende tabel blijkt dat maar weinig gemeenten zogenaamde Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen. Ooststellingwerf geeft aan dat er wel KPI's zijn voor de afhandelingssnelheid. Binnen twee werkdagen moet er een reactie gegeven zijn op een melding. Daarnaast moeten urgente meldingen binnen 24 uur zijn afgehandeld. Er zijn geen KPI's voor het reduceren van meldingen. Er wordt aangegeven dat het reduceren van het aantal meldingen geen doel is voor Ooststellingwerf. Het doel is een schone en veilige omgeving. Hoe meer meldingen, hoe beter de inwoners de gemeente helpen dat voor elkaar te krijgen is het perspectief

van Ooststellingwerf. Ook voor de klanttevredenheid is geen KPI in 2018 en 2019 ondanks dat die wel gemeten wordt. In 2020 wordt deze wel opgenomen in het programma dienstverlening. Uit de klanttevredenheidsmeting blijkt dat Ooststellingwerf voor 2018 een 3 op een schaal van 5 scoort. In 2019 is deze score gestegen en scoort de gemeente een 4 op een schaal van 5. In 2020 wordt deze score gehandhaafd. Deze klanttevredenheidsscore is het gemiddelde van alle soorten MOR meldingen.

Tabel 1. Vragen en antwoorden m.b.t. beleid meldingen openbare ruimte

	Ooststellingwerf	Alle Gemeenten*
Er is beleid voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte	JA	37 van 49 ¹
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	JA	39%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	NEE	57%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	JA	61%
Het beleid is anders vastgelegd, namelijk	NEE	10%
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	JA	86%
De afhandelings-snelheid wordt geregistreerd	JA	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	JA	22%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	NEE	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingsnelheid	JA	71%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	NEE	20%
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	JA	24%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	JA	20%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord ².

¹ In de tabellen zal steeds over 49 gemeenten verslag worden gedaan, ondanks dat het aantal deelnemende gemeenten op 51 ligt. 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'.

3 Uitvoering

In dit hoofdstuk beschrijven we tot welke resultaten het beleid, besproken in hoofdstuk 2, leidt op het gebied van de organisatie rondom het doen van een melding openbare ruimte, de afhandeling van deze melding en het monitoren van de afhandeling. Hierin maken we onderscheid tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten die specifiek voor **Ooststellingwerf** zijn. In deze volgorde zullen ze worden weergegeven in de tekst. Daarnaast zijn alle resultaten terug te lezen in tabel 2 (paragraaf 3.1), tabel 3 (paragraaf 3.2) en tabel 4 (paragraaf 3.3). Hiermee wordt deelvraag 2 van het onderzoek beantwoord: *“Tot welke resultaten leidt dit beleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen?”*

3.1 Organisatie

Manier van melden

Vanuit landelijk perspectief bekeken bieden de meeste gemeenten verschillende kanalen 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 onlinekanalen, onder meer omdat alle processen online goed ingericht zijn en alle meldingen zo goed in het systeem terechtkomen. Meldingen aan de balie worden in veel gemeenten ook in behandeling genomen. Vaak wordt er echter direct ook een uitleg gegeven van de onlinekanalen die men kan gebruiken voor het doen van een melding, zodat de melder in de toekomst ook online meldingen kan doen. Voor een aantal gemeenten zijn privacyoverwegingen juist een reden om de onlinemogelijkheden 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) deelnemende gemeente geeft bijvoorbeeld aan ook meldingen in behandeling te nemen die mondeling bij de burgemeester worden gedaan, omdat deze ook portefeuillehouder is voor dit type meldingen.

Ooststellingwerf heeft een divers aanbod van manieren waarop meldingen openbare ruimte gedaan kunnen worden. De melding kan digitaal, fysiek, telefonisch, door eigen (buitendienst)medewerkers, via dorpencoördinatoren en via contactpersonen van Plaatselijk Belang gedaan worden. Bij meldingen die online gedaan worden in Ooststellingwerf worden geen locatiegegevens van de melder verzameld. Uitsluitend de locatie waar de Melding Openbare Ruimte over gedaan wordt, wordt genoteerd. In het grootste gedeelte van de gemeenten die meededen aan dit onderzoek is het mogelijk om meldingen te doen zowel bij de gemeente als bij externe partijen. In **Ooststellingwerf** is het mogelijk meldingen zowel bij de gemeente zelf als bij een externe partij te doen. In 46 van de 49 deelnemende gemeenten is voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding openbare ruimte kunnen doen. De meldingsmogelijkheden in **Ooststellingwerf** zijn zo ingericht dat ze ook goed toegankelijk en bruikbaar zijn voor mensen met een beperking. Er wordt echter ook aangegeven dat dit nog niet getest is met inwoners op het moment van het invullen van de vragenlijst. Dit werd gepland voor de week van de toegankelijkheid in oktober 2020.

(Beleids)sturing door gebruik van data

De essentie van een registratiesysteem is dat meldingen daadwerkelijk worden vastgelegd en dat er teruggekeken kan worden welke meldingen er gedaan zijn. Dat is in het overgrote deel van de deelnemende gemeenten het geval. In 47 van de 49 deelnemende gemeenten is er een overzicht beschikbaar van de meldingen die gedaan zijn. De logische vervolgvraag hierbij is of de gemeente die zo'n registratiesysteem gebruiken, de beschikbare informatie ook betrekken bij het maken van beleid over het beheer van de openbare ruimte. 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

Ooststellingwerf heeft, net als het overgrote deel van de deelnemende gemeenten, een digitaal registratiesysteem. Vervolgens wordt de vraag relevant welke mogelijkheden het registratiesysteem dan biedt m.b.t het gebruik van de geregistreerde data. De registratie van **Ooststellingwerf** biedt vooral de mogelijkheid om inzicht te krijgen in welke meldingen zijn gedaan, het aantal meldingen, de relatie met eerdere meldingen, de locatie van de meldingen op de kaart, de afhandelingsnelheid en in welke categorie de meldingen gedaan zijn. Informatie komend uit het registratiesysteem wordt in **Ooststellingwerf** niet gebruikt bij het maken van beleid over het beheer van de openbare ruimte.

Tabel 2. Vragen en antwoorden m.b.t. kenmerken registratie meldingen openbare ruimte

	Ooststellingwerf	Alle Gemeenten*
Meldingen kunnen bij de overheid en/of externe partij worden gedaan	Beide	14 alleen gemeente 35 beide
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	JA	92%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	JA	100%
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	JA	100%
Meldingen kunnen via een App worden gedaan	JA	73%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	JA	86%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	JA	96%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan, namelijk	NEE	22%
Er is voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) melding kunnen doen	JA	46 van 49 gemeenten
Er is een overzicht van welke meldingen zijn gedaan	JA	47 van 49 gemeenten
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	JA	76%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	JA	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	JA	69%
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingsnelheid te monitoren	JA	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorieën	JA	94%
Er is een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen	NEE	25 van 49 gemeenten

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

3.2 Afhandeling

Toewijzen en behandelen

Uit het landelijke beeld komt naar voren dat wanneer de melding openbare ruimte binnenkomt, deze eigenlijk altijd in het informatiesysteem van de gemeente wordt gezet. Hiervoor worden diverse systemen gebruikt, afhankelijk van de wensen van de gemeente. Uit de vragenlijsten en de verificatiegesprekken met alle deelnemende gemeenten komt naar voren dat de melding uiteindelijk bij een team of afdeling terecht komt die verantwoordelijk is voor de uitvoer. Over het algemeen wordt een specifieke melding aan één medewerker toegewezen die verantwoordelijk is voor het hele proces rondom de oplossing, inclusief het 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.

In Ooststellingwerf is er inderdaad ook sprake van een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van de melding wordt vastgelegd. Dit wordt vastgelegd in Verbeterdebuurt. Een aantal medewerkers krijgt vanuit dat systeem een bericht als er een melding is toegewezen en kan deze vervolgens afhandelen. Daarnaast is het zo dat de afhandeling van de meldingen bij de gemeente Ooststellingwerf zelf ligt.

Terugkoppelen

Een klantgerichte afhandeling van meldingen openbare ruimte 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. De berichtgeving over de afhandeling verschilt tussen de deelnemende gemeenten. 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. Andere gemeenten 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 vaak telefonisch contact met de melder over afhandeling of gaan op bezoek.

In Ooststellingwerf wordt de melder geïnformeerd over de registratie van de melding, het in uitvoering nemen van de melding en het afhandelen van de melding. Ook wordt de melder geïnformeerd als de melding niet afgehandeld kan worden of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht. Nadat de melding is afgesloten kan de melder aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest. Inwoners en andere belangstellenden kunnen op de kaart in Verbeterdebuurt.nl zien welke meldingen er al gedaan zijn en wat de status is. Ook mensen die de melding in Verbeterdebuurt hebben "geliked" krijgen een update wanneer ze hun emailadres hebben achtergelaten. De wijze van afhandeling wordt ook getoond op de website verbeterdebuurt.nl (de punaise wordt een vlaggetje bij afhandeling)

Tabel 3. Vragen en antwoorden m.b.t. toewijzen, behandelen en terugkoppelen meldingen openbare ruimte

	Ooststellingwerf	Alle Gemeenten*
Er is een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd	JA	48 van 49
De behandeling van een melding is belegd bij de overheid en/of externe partij	Gemeente zelf	14 gemeenten zelf 1 gemeente alleen een externe partij 34 gemeenten beide
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 melding wordt geïnformeerd over andere status van de meldingen, namelijk	JA	27%
Nadat een melding is afgesloten, kan de melder aangegeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest	JA	19 van 49 gemeenten

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

3.3 Monitoring

Aantal meldingen

Het aantal meldingen blijkt sterk samen te hangen met het gemak waarmee gemeld kan worden, maar ook met het aantal inwoners van de gemeente. Zo is er een gemeente binnen dit onderzoek 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 in het aantal meldingen in 2020 vaak aan coronamaatregelen. '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 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 ten koste zullen gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.

Zoals in tabel 4 te zien is, heeft **Ooststellingwerf** aanzienlijk minder meldingen dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. Dit zal samenhangen met zowel het aantal inwoners van de gemeente als met het gemak van melden, aangezien we eerder al hebben kunnen zien dat **Ooststellingwerf** veel mogelijkheden heeft tot het doen van een melding openbare ruimte.

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 toenemen, terwijl in andere gemeenten juist de verwachting is dat het aantal meldingen zal afnemen.

In **Ooststellingwerf** is geen duidelijk antwoord te geven op de vraag of corona leidt tot een toegenomen aantal meldingen. Er zijn meer meldingen rondom overlast en groen. Dit betreffen met name meldingen over de eikenprocessierups en Japanse Duizendknoop/Jacobskruid. Mogelijk gaan mensen tijdens corona meer de natuur in, waardoor de overlast van deze natuurverschijnselen meer opvalt. Het kan ook zijn dat er gewoon meer eikenprocessierupsen in de gemeente zijn dit jaar. Dit is niet onderzocht. Daarnaast zijn er meer meldingen van afvaldumping. 42 in 2020 ten opzichte van 9 in 2019. Deze kunnen corona-gerelateerd zijn wegens het sluiten/minder beschikbaar zijn van kringloopwinkels en de milieustraat.

Afhandelingsduur

Met betrekking tot het monitoren van de afhandeling van meldingen openbare ruimte blijkt uit dit onderzoek dat lang niet alle deelnemende gemeenten de afhandelingsduur bijhouden. Hier zijn verschillende redenen voor. Zo zijn er specifieke meldingen waarbij het nuttig is om de afhandeling ervan 'op te sparen' totdat er enig volume is en de meldingen allemaal tegelijkertijd kunnen worden behandeld. Voor andere meldingen geldt dat die soms beter in een ander seizoen (met name met betrekking tot groenbeheer) kunnen worden behandeld. Daarnaast 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 uitsluitel bieden. Om die reden hebben de resultaten over afhandelingsduur slechts beperkte waarde.

In **Ooststellingwerf** is de afhandelingsduur over de jaren drastisch naar beneden gegaan. Waar in 2018 nog 13 kalenderdagen over afhandeling gedaan werd, zakte dit in 2019 naar 6 kalenderdagen en in 2020 naar 4 kalenderdagen. De oorzaak voor de lange doorlooptijd in 2018 lag in het feit dat team handhaving de meldingen niet correct afmeldde in het systeem nadat ze afgehandeld waren. Dit is in 2019 opgelost. Bovendien hebben handhavingsmeldingen over het algemeen een langere gemiddelde doorlooptijd.

Tabel 4. Vragen en antwoorden m.b.t. monitoring meldingen openbare ruimte

	Ooststellingwerf	Alle Gemeenten*
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	54	126
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	61	142
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	13	13
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	6	16
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	JA	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	JA	47%
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	Wellicht	53%
Het aantal meldingen in 2020 wijkt af van het aantal meldingen in 2019	Hoger	35 hoger, 11 gelijk, 3 lager

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

4 Verantwoorden

In dit hoofdstuk beschrijven we op welke wijze de raad geïnformeerd wordt over de meldingen openbare ruimte en de resultaten rondom de afhandeling van deze meldingen. Hierin maken we onderscheid tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten die specifiek voor **Ooststellingwerf** zijn. In deze volgorde zullen ze worden weergegeven in de tekst. Daarnaast zijn alle resultaten terug te lezen in tabel 5. Hiermee wordt deelvraag 3 van het onderzoek beantwoord: *“Op welke wijze wordt de raad van **Ooststellingwerf** en de overige gemeenten geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?”*

In de rapportage over meldingen openbare ruimte bestaan, opnieuw, grote verschillen tussen de deelnemende gemeenten. Dit verschil zit 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 meldingen openbare ruimte te optimaliseren. De rapportages worden vaak ook naar de directie van een specifieke afdeling gestuurd. Een kleiner deel van de deelnemende gemeenten rapporteert op periodieke basis aan de gemeenteraad of het college van B&W, meestal 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.

In **Ooststellingwerf** wordt er niet periodiek gerapporteerd aan college van B&W en aan de gemeenteraad. Er wordt ook niet periodiek officieel geëvalueerd. Er wordt wel regelmatig gekeken naar de data uit het systeem, zowel kwantitatief als kwalitatief. Hierbij staat sneller oppakken en afhandelen voorop. Daarnaast wordt de feedback en de beoordeling van de melders meegenomen om het in de toekomst eventueel beter te doen. Alleen als er aanleiding is voor het officieel evalueren van de meldingen openbare ruimte dan wordt dit gedaan. Dat geldt ook voor de rapportage aan het college van B&W. Dit vindt alleen plaats in bijzondere gevallen, zoals wanneer er een informatieavond plaatsvindt over dit onderwerp, er een update van het programma dienstverlening is of als er een werkbezoek aan de buitendienst plaatsvindt. Binnen de organisatie zelf wordt wel op regelmatige basis meer geëvalueerd in gesprekken tussen de verschillende teams die betrokken zijn bij de meldingen openbare ruimte. Het gaat dan om het team dienstverlening, de afdeling openbare ruimte en het team OWO-VTH. Daarnaast komt de afhandeling van meldingen openbare ruimte terug in het portefeuillehoudersoverleg. Dit heeft echter geen formeel rapportage karakter.

Tabel 5. Vragen en antwoorden m.b.t. evaluatie meldingen openbare ruimte

	Ooststellingwerf	Alle Gemeenten*
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	NEE	55%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	NEE	37%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	NEE	37%

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

5 Toekomst

In dit hoofdstuk stippen we kort de toekomst aan. Dit onderwerp is niet meegenomen in de vragenlijsten die door PBQL naar de deelnemende gemeenten zijn verstuurd. Maar, tijdens de verificatiegesprekken die plaatsgevonden hebben met de contactpersonen van de deelnemende gemeenten werd 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 het gebruik van nieuwe systemen. 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. Ook zijn er initiatieven waar de focus ligt op datadeling met andere partijen in het kader van samenwerking. Zo loopt er bij een van de deelnemende gemeenten een pilot waarbij er gekeken wordt hoe meer eigenaarschap voor de buitenruimte gecreëerd kan worden.

Ooststellingwerf houdt de landelijke en regionale ontwikkelingen nauwgezet in de gaten en vindt het belangrijk om continue te verbeteren binnen de financiële en personele mogelijkheden die de gemeente heeft. Op dit moment wordt onder andere gekeken naar op welke wijze de raad periodiek beter geïnformeerd kan worden over de dienstverlening van de gemeente. Meldingen openbare ruimte zijn hier een onderdeel van. Daarnaast wordt er verder invulling en uitvoering gegeven aan het uitvoeringsprogramma dienstverlening waarbij onder andere aandacht is voor kanaalstrategie en KPI's. Er wordt nagedacht om per meldingstype een apart KPI te gaan formuleren.

Bijlage 1: Normenkader

Norm	Beoordeling of aan de norm wordt voldaan
<p>Beleid De gemeente heeft beleid voor de afhandeling van meldingen opgesteld met indicatoren en k.p.i's voor aantal meldingen, afhandelingsnelheid en klanttevredenheid.</p>	<p>Grotendeels aan voldaan: Er is sprake van een beleidsnota en werkinstructies. Er zijn KPI's voor afhandelingsnelheid. De KPI voor klanttevredenheid wordt in 2020 vastgelegd. Het wordt in ieder geval gemeten voor elke melding openbare ruimte.</p>
<p>Organisatie Het registratiesysteem voor meldingen is zodanig ingericht dat elke inwoner van de gemeente op een laagdrempelige wijze een melding over de openbare ruimte kan doen.</p>	<p>Aan voldaan: Er zijn meerdere manieren waarop een inwoner een melding openbare ruimte kan doen. Ook is er voorzien in een mogelijkheid voor mensen met een beperking om een melding te doen.</p>
<p>Afhandeling De gemeente hanteert een werkwijze waardoor meldingen snel en efficiënt worden afgehandeld en handelt conform eigen normen.</p>	<p>Aan voldaan: Er is een systeem van toewijzen en afhandelen waarin meldingen worden vastgelegd en afgehandeld. Gemiddelde afhandelingsduur is sterk gedaald sinds 2018.</p>
<p>Terugkoppeling De gemeente informeert de burger over de start van de afhandeling van de melding, gedurende het traject over het verloop en over de afloop van de behandeling.</p>	<p>Aan voldaan: Er is een systeem in gebruik waardoor de burger de melding van start tot eind kan volgen en na afhandeling zijn of haar tevredenheidsscore kan geven.</p>
<p>Evalueren De gemeente evalueert periodiek de afhandeling van de meldingen met behulp van informatie uit het registratiesysteem ten behoeve van verbeteringen in het beheer van de openbare ruimte en het hierover opgestelde beleid.</p>	<p>Deels aan voldaan: De gemeente evalueert niet periodiek en gebruikt de beschikbare informatie niet voor een data-gedreven beleidsaanpak. De evaluatie die plaatsvindt is in werkoverleggen tussen de verschillende afdelingen en in het portfeuillehouders-overleg, maar het heeft geen structurele plek in de rapportage cyclus en geeft geen sturing bij het ontwikkelen van beleid.</p>
<p>Verantwoorden De raad ontvangt periodiek stuurinformatie over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.</p>	<p>Niet aan voldaan: De raad ontvangt niet op een structurele manier informatie over de afhandeling meldingen openbare ruimte.</p>

Bijlage 2: bronnen en literatuur

Lijst van bij het onderzoek betrokken functionarissen Weststellingwerf

- Manager openbare ruimte

Lijst gebruikte bronnen

- Begroting 2020: Thema verkeer, wegen en groen
- Handhavingbeleidsplan 2014-2018 Gemeente Ooststellingwerf
- Beleidsplan Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving Fysieke Ruimtelijke Leefomgeving 2020-2024 OWO-gemeenten
- Kwaliteitshandvest gemeentelijke dienstverlening
- DIN 0.7
- 181102 Evaluatie Verbeterdebuurt definitief
- <https://www.ooststellingwerf.nl/melding-doen>
- <https://www.verbeterdebuurt.nl/>
- Rapportage 2018-2020 (200902 Data meldingen openbare ruimte)
- Handleiding Verbeterdebuurt coördinatoren

Bijlage 3: Vragenlijst PBLQ Meldingen Openbare Ruimte

Informatie-uitvraag NVRR *DoeMee-onderzoek 2020*

Meldingen Openbare Ruimte

Versie Def - 13 juli 2020

Geachte heer/mevrouw,

Fijn dat uw gemeente deelneemt aan het NVRR DoeMee onderzoek 2020 naar Meldingen Openbare Ruimte.

Naast uw gemeente doen meer dan veertig andere gemeenten mee aan het onderzoek. PBLQ voert dit onderzoek uit in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR). De rekenkamer van uw gemeente heeft zich aangemeld voor dit onderzoek, en deze informatie-uitvraag in de uw gemeente uitgezet. Via bijv. uw gemeentesecretaris is, mogelijk met meer tussenstappen, deze uitvraag bij u terecht gekomen.

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?* Voor uw lokale rekenkamer geven de uitkomsten inzicht in hoe het proces van Meldingen Openbare Ruimte in uw eigen gemeente is geregeld, en de mogelijkheid om de uitkomsten hiervan te vergelijken met de andere deelnemende gemeenten. Voor meer informatie zie <https://www.nvrr.nl/nvrr-doe-mee-onderzoek> (hier kunt u evt. ook het onderzoeksplan vinden voor meer achtergrond en uitleg over het onderzoek).

Wat wordt er van u verwacht?

PBLQ voert het onderzoek geheel uit voor uw lokale rekenkamer. Hiervoor zijn we afhankelijk van uw input. Hiervoor vragen we u het volgende:

- Het invullen en via e-mail opsturen van de bijgesloten vragenlijst in deze informatie-uitvraag (zie pagina 2 en verder).
- Het via e-mail opsturen van relevante documentatie (zie pagina 8).
- Het voeren van een verificatiegesprek over de onderzoeksgegevens met een medewerker van Adviesbureau PBLQ. Dit gesprek zal telefonisch of met videobellen plaats vinden, en maximaal een uur in beslag nemen. Dit gesprek wordt door een PBLQ-medewerker met u ingepland, nadat u de vragenlijst en documentatie heeft opgestuurd naar PBLQ.

Heeft u vragen, neemt u vooral contact op met het onderzoeksteam van PBLQ via DoeMee2020@pblq.nl. U kunt via dit mail adres direct een inhoudelijke vraag over het onderzoek stellen en/of een terugbelverzoek sturen. Eén van de medewerkers van het PBLQ onderzoeksteam neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

Vriendelijke groet,

Het onderzoeksteam - PBLQ
DoeMee2020@pblq.nl

Deel I - Vragenlijst

Deze gesloten vragenlijst geeft een snel overzicht van een aantal indicatoren van het meldproces in de deelnemende gemeente. De vragenlijst is zo opgesteld dat een goed ingevoerde medewerker van de ambtelijke organisatie deze snel in kan vullen. Deze medewerker is bijvoorbeeld een afdelingsmanager, procescoördinator, etc. 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>Invullen door respondent</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, afhandelingssnelheid, 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.	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)
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!	- a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee e) Ja / Nee f) Ja / Nee g) ...	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)
7. Kunnen mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding doen?	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)
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... a) ... van welke meldingen zijn gedaan? b) ... van verschillende categorieën meldingen?	- - a) Ja / Nee b) 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)
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)?	<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>
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).	<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>
14. Wordt de melder geïnformeerd... a) ... over de registratie van de melding? b) ... over het in uitvoering nemen van de melding? c) ... over de afhandeling en afsluiting van de melding? d) ... wanneer u als gemeente de melding niet kan afhandelen of dit niet noodzakelijk acht? e) ... op een ander moment, namelijk:.... Eigen antwoord invullen !	- <i>a) Ja / Nee</i> <i>b) Ja / Nee</i> <i>c) Ja / Nee</i> <i>d) Ja / Nee</i> - <i>e) ...</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>
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.)?	<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>

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> <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.</i>
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!	- - <i>A/B/C/D</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>
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!	- - <i>A/B/C/D</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>
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!	- - <i>A/B/C/D</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>

Als respondent stuurt u via e-mail (DoeMee2020@pblq.nl) deze vragenlijst op naar het onderzoeksteam van PBLQ:

- o Slaat u dit document alstublieft op als Gemeente_Vragenlijst_DoeMee2020.docx (bijvoorbeeld: *Amersfoort_Vragenlijst_DoeMee2020.docx*)

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 naar de onderzoekscommissie via DoeMee2020@pblq.nl .

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)