

# Rekenkamer Wageningen

## Raadsbrief rekenkameronderzoek 'Meldingen Openbare Ruimte'

Gemeenteraad Wageningen  
Postbus 1  
6700 AA Wageningen

Wageningen, 21 september 2021

Geachte leden van de gemeenteraad,

In 2020 heeft de Rekenkamer Wageningen deelgenomen aan het DoeMee-onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissie (NVRK). Dit onderzoek, dat jaarlijks wordt georganiseerd, stelt Rekenkamers in staat op laagdrempelige wijze onderzoek te doen naar een onderwerp dat relevant is voor een groot aantal gemeenten. Bijkomend voordeel van dit onderzoek is dat een dergelijke opzet het mogelijk maakt om een benchmark te ontwikkelen, waardoor de resultaten van de deelnemende gemeenten met elkaar kunnen worden vergeleken.

In deze brief treft u in paragraaf 1 t/m 4 een inleiding en de bevindingen van het onderzoek, in paragraaf 5 staan de conclusies en aanbevelingen.

De bestuurlijke reactie van het college treft u aan in de bijlage bij deze brief (brief van college d.d. 14 jul 2021).

De Rekenkamer is verheugd te lezen dat het college de conclusies onderschrijft en de aanbevelingen overneemt. Om zicht te houden op de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen, adviseert de Rekenkamer de gemeenteraad om duidelijke afspraken met het college te maken over een uiterlijke datum voor rapportage over de voortgang, bijvoorbeeld eind 2022.

### **1. Inleiding**

In 2020 richtte dit onderzoek zich op de wijze waarop gemeenten omgaan met 'Meldingen Openbare Ruimte' (MOR). MORs zijn berichten aan gemeenten door burgers en organisaties over gebreken in de fysieke leefomgeving. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan meldingen over zwerfafval, verontreiniging of onvoldoende verlichting. Voor veel burgers is dit één van de kanalen via welke zij direct te maken hebben met de gemeentelijke overheid. Voor gemeenten is het daarom belangrijk om over een werkende procedure te beschikken om adequaat op meldingen over tekortkomingen in de openbare ruimte te kunnen reageren.

Het onderzoek had als doelstelling om inzicht te verschaffen in (1) het beleid en de organisatie ten aanzien van de afhandeling van meldingen openbare ruimte, (2) de resultaten van dit beleid en (3) de informatievoorziening aan de raad over de resultaten van het beleid.

Over de onderzoeksresultaten is door onderzoeksbureau PBLQ in een factsheet gerapporteerd over de gemeente Wageningen in vergelijking met andere gemeenten. Deze factsheet ging gepaard met een side-letter waarin PBLQ de belangrijkste algemene kwalitatieve bevindingen uit het DoeMee-onderzoek toelicht (beide documenten zijn te vinden in de bijlage bij deze brief). De

onderzoeksbevindingen van PBLQ zijn door de Rekenkamer aangevuld met een meer specifieke analyse van de gemeente Wageningen op basis van gemeentelijke beleidsdocumenten en een interview met een medewerker van de gemeente.

In de hierop volgende paragrafen komen achtereenvolgend het Wageningse MOR beleid en organisatie (paragraaf 2), de monitoring en het inzicht in resultaten van dit beleid (paragraaf 3) en de informatievoorziening over het gevoerde beleid aan bod (paragraaf 4). In elk van deze paragrafen wordt expliciet de koppeling gemaakt tussen de Wageningse situatie en deze in de andere gemeenten die hebben deelgenomen aan het DoeMee-onderzoek (n=49). Afsluitend worden de conclusies van het onderzoek gepresenteerd en doet de Rekenkamer een aantal aanbevelingen ter verbetering van de omgang met MORs in de toekomst (paragraaf 5).

## **2. Wagenings beleid en organisatie**

Zoals in de meerderheid van de gemeenten is het beleid van de gemeente Wageningen rondom de afhandeling van MORs ambtelijk vastgelegd in een procesbeschrijving en een interne werkinstructie. Slechts in een minderheid van de gevallen (39%) hebben gemeenten het beleid op dit gebied ook vastgelegd in een beleidsnota die met de gemeenteraad wordt gedeeld. In Wageningen is dit niet het geval.

De aanleiding voor het ontwikkelen van het huidige Wageningse MOR beleid is een raadsmotie uit 2015 waarin het college wordt opgeroepen om bewonersinitiatieven binnen twee weken te beantwoorden. Om invulling te geven aan de uitvoering van deze motie formuleerde het college de begrotingsopdracht 'Verkenning Meldpunt Openbare Ruimte' om verbeteringen door te voeren. De uitwerking hiervan is te vinden in het interne document 'Verkenning Meldpunt Openbare Ruimte van 2016. Dit document legt de basis voor het stroomlijnen van de behandeling van MORs. Voor 2016 was het praktijk dat meldingen via verschillende kanalen de gemeentelijke organisatie binnen kwamen en meldingen gedaan door burgers niet altijd op een eenduidige en efficiënte wijze werden afgehandeld.

In de Verkenning sprak de gemeente de ambitie uit om te komen tot "een soepele, voorspelbare afhandeling van meldingen, zowel voor de interne organisatie, voor het gemeentebestuur, als voor de gebruiker".<sup>1</sup> De gemeente wilde daarbij toewerken naar een professioneel ingericht meldpunt gekoppeld aan een bijpassende nieuwe manier van werken. Dit diende aan te sluiten bij het concept van de 'one-stop-shop', waarbij burgers met al hun meldingen bij één contactpunt terecht kunnen en idealiter de opvolging via dat contactpunt kunnen volgen. Centrale begrippen hierbij waren klantvriendelijkheid, transparantie, modernisering en flexibiliteit.

In de afgelopen jaren is het Meldpunt Openbare Ruimte verder ontwikkeld en vormgegeven. In de huidige situatie valt het Meldpunt Openbare Ruimte onder het 'loket' van de gemeente Wageningen en is formeel ondergebracht bij het Team Publiekszaken.<sup>2</sup> Sinds 2018 maakt de gemeente Wageningen gebruik van een door haarzelf ontwikkelde toepassing binnen het bestaande systeem ArcGIS. Een groot voordeel van dit systeem is dat het voor alle potentiële melders op de site van de gemeente Wageningen op een plattegrond inzichtelijk maakt welke meldingen er op dit moment bij de gemeente zijn gedaan. Ook maakt deze interactieve plattegrond direct inzichtelijk in welk stadium van het afhandelingsproces de melding zich bevindt.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Ibid.

<sup>2</sup> Gemeente Wageningen (n.d.). Instructie voor het afhandelen van Meldingen in de Openbare Ruimte

<sup>3</sup> Zie [https://www.wageningen.nl/inwoners/wonen/Melding\\_doen](https://www.wageningen.nl/inwoners/wonen/Melding_doen)

De gemeente registreert het aantal meldingen en de afhandelingsnelheid van deze meldingen. Daarnaast werkt de gemeente Wageningen met Kritische Prestatie Indicatoren (KPIs) voor de afhandelingsnelheid (zie tabel 1). Daarmee worden de resultaten van het beleid ook beoordeeld aan de hand van de vooraf gestelde norm van afhandeling binnen twee weken. In 2019 is 52 % van de meldingen binnen 14 dagen afgehandeld. Op deze KPI wordt echter niet actief gestuurd door de gemeente.

**Tabel 1: Kritische Prestatie Indicatoren**

	Wageningen	Percentage gemeenten aanwezig
Er is een KPI vastgesteld m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	nee <sup>4</sup>	31%
Er is een KPI vastgesteld m.b.t. de afhandelingsnelheid	Ja	71%
Er is een KPI vastgesteld m.b.t. de klanttevredenheid	Nee	20%

Bron: factsheet PBLQ

Uit het onderzoek van PBLQ blijkt dat Wageningse burgers via verschillende kanalen hun melding bij het Meldpunt Openbare Ruimte kunnen doen: fysiek, telefonisch, via buitenmedewerkers, via de app en via de website.<sup>5</sup> Door deze verschillende keuzemogelijkheden is de gemeente laagdrempelig bereikbaar, onder andere voor visueel beperkten. Het eerder genoemde systeem ArcGis maakt het ook mogelijk om via GPS de betreffende locatie door te geven. Eventueel bestaat er ook de mogelijkheid om een foto te maken van het gemelde object.<sup>6</sup> In tegenstelling tot in veel andere gemeenten kunnen meldingen die in Wageningen binnen komen via sociale media niet worden afgehandeld (dit is voor 86% van de gemeenten wel het geval). De gemeente heeft hierin de bewuste keuze gemaakt dit medium niet actief te hanteren vanwege de grote hoeveelheid niet-constructieve negatieve reacties die met gebruik van een dergelijk medium gepaard gaat. Wel worden meldingen die via sociale media worden gedaan vaak via de afdeling Communicatie doorverwezen naar het formele meldingssysteem.

**Tabel 2: Terugkoppeling aan melders**

	Wageningen	Percentage gemeenten aanwezig
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%

<sup>4</sup> Hoewel in de PBLQ factsheet stond weergegeven dat de gemeente Wageningen ook KPIs hanteert met betrekking tot de reductie van het aantal meldingen bleek uit het interview met een medewerker van de gemeente dat dit niet het geval is.

<sup>5</sup> In de factsheet van PBLQ staat aangegeven dat de gemeente niet over een App beschikt voor het doen van meldingen. Uit documentatie (zie voetnoot 1) blijkt echter dat dit wel het geval is.

<sup>6</sup> Gemeente Wageningen (n.d.). Instructie voor het afhandelen van Meldingen in de Openbare Ruimte.

De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding	Ja	98%
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld, of als afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht.	Ja	96%
De melder wordt geïnformeerd over een andere status van de meldingen	ja <sup>7</sup>	27%

Bron: factsheet PBLQ

Tabel 2 laat zien dat de gemeente Wageningen in verschillende stadia van het meldingsproces de burger informeert over de voortgang. Dit betreft zowel de registratie als de uitvoering en de definitieve afhandeling. Ook indien de melding op dit moment niet tot actie leidt, wordt dit met de melder gecommuniceerd. De communicatie met de burger via het systeem wordt direct verzorgd door de behandelaar van de melding, hetgeen een tijdige informatievoorziening bevordert. Op deze manier blijft de burger goed op de hoogte van de omgang met zijn of haar melding.

Ook kan in Wageningen de melding zowel bij de gemeente als bij de externe partij die verantwoordelijk is voor de afhandeling worden gedaan. De afhandeling van meldingen is in Wageningen zowel belegd bij de gemeente zelf als bij externe partijen. In beide gevallen wordt er gebruik gemaakt van het centrale systeem voor het registreren van informatie over de afhandeling van de melding.

### 3. Monitoring en inzicht in resultaten

De gemeente Wageningen monitort op verschillende manieren de uitkomsten van haar beleid. Zo registreert zij, eveneens een grote meerderheid van de gemeenten, het aantal en type meldingen dat jaarlijks wordt ingediend, alsmede de afhandelingssnelheid van meldingen. Er wordt daarentegen gedurende de onderzoeksperiode geen gegevens over klanttevredenheid van burgers over de afhandeling van hun meldingen verzameld (zie tabel 3). Een kleine minderheid van de gemeenten doet dit wel.

**Tabel 3: klanttevredenheid**

	Wageningen	Percentage gemeenten aanwezig
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	Nee	22%
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	Nee	24%
Elke melder krijgt de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen	Nee	20%

Bron: factsheet PBLQ

Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de gemeente Wageningen, evenals veel andere gemeenten die deelnamen aan het onderzoek, op dit moment wel de wens heeft om een klanttevredenheidsmeting verder te ontwikkelen. Concrete stappen om te komen tot een operationeel systeem zijn echter nog niet genomen. De gemeente denkt hierbij aan de mogelijkheid om de melder om een korte reactie te vragen op de afhandelingsmelding. Informeel maakt de gemeente wel gebruik van de informatie die zij ontvangt van een aantal zogenoemde

<sup>7</sup> In de factsheet van PBLQ staat aangegeven dat de melder niet geïnformeerd wordt over een andere status. Na een ambtelijke check blijkt dit wel het geval. Melders krijgen automatisch bericht over statusmeldingen, maar niet over voortgangsmeldingen binnen een status.

'veelindieners'. Dit betreffen inwoners die binnen de gemeente actief op zoek gaan naar gebreken in de fysieke omgeving en hiervan melding maken bij de gemeente.

In tabel 4 is te zien dat het aantal meldingen dat in Wageningen wordt gedaan in zowel het jaar 2018 als 2019 per 1000 inwoners lager ligt van dan het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Een duidelijke verklaring voor dit lagere aantal is niet te noemen. Wel is één van de bevindingen van het onderzoek dat dit aantal in gemeenten met meer dan 100.000 inwoners hoger ligt dan voor kleinere gemeenten (respectievelijk 178 in 2018 en 215 in 2019).<sup>8</sup>

Opvallend genoeg gaat dit lagere aantal echter in beide jaren gepaard met een langere afhandeldingsduur in Wageningen. Het onderzoek van PBLQ laat echter zien dat deze uitkomsten niet eenduidig geïnterpreteerd kunnen worden. PBLQ plaatst hier de kanttekening dat bij het registreren van de afhandeldingsduur in sommige gemeenten gebruik wordt gemaakt van kalenderdagen en in andere gemeenten van werkdagen. Daarnaast kiezen sommige gemeenten ervoor om de melding als afgehandeld te registreren op het moment dat hierover is gecommuniceerd met de melder. In zo'n geval kan zo'n afhandeling ook behelzen dat de gemeente bij de melder aangeeft dat daadwerkelijk handelen pas over een aantal maanden zal plaatsvinden (bijvoorbeeld bij onderhoud van de groenvoorziening die periodiek wordt gepland). De gemeente Wageningen geeft aan dat zij de melding pas als afgehandeld registreert op het moment dat deze ook daadwerkelijk fysiek is afgehandeld. Dit verklaart mogelijk de relatief hoge gemiddelde duur voor Wageningen. Daarnaast is een beperking van deze meting dat deze geen rekening houdt met variatie in afhandeldingsduur voor verschillende typen meldingen.

**Tabel 4: Resultaten**

	Wageningen	Alle gemeenten
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	65	126
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	71	142
Gemiddelde afhandeldingsduur in 2018 (dagen)	26	13
Gemiddelde afhandeldingsduur in 2019 (dagen)	39 <sup>9</sup>	16

*Bron: factsheet PBLQ*

De gegevens van de gemeente laten zien dat zowel het aantal meldingen als type meldingen gedurende de jaren 2018 en 2019 sterk fluctueren. Zo valt in beide jaren op dat het aantal meldingen hoger is in de herfstmaanden dan in de rest van het jaar. Dit heeft vooral te maken met meldingen over groenonderhoud in deze maanden. Naast meldingen met betrekking tot groenonderhoud, vormen de categorieën plaagdieren, verlichting en bestrating de grootste groepen in Wageningen.<sup>10</sup>

#### **4. Evalueren en verantwoorden**

Om te kunnen leren van beleid, effectief te kunnen bijsturen en verantwoording af te leggen is het voor de gemeente van belang dat de resultaten van de uitvoering worden geëvalueerd. Daarnaast is het van belang dat de gemeenteraad adequaat wordt ingelicht over deze resultaten, zodat zij in staat gesteld wordt haar controlerende en kaderstellende rol goed in te vullen.

<sup>8</sup> Rekenkamer Utrecht (2021). Rekenkamerbrief Meldingen Openbare Ruimte.

<sup>9</sup> In de factsheet van PBLQ staat aangegeven dat de afhandeldingsduur in 2019 50 dagen is. Uit later aangeleverde cijfers over 2019 blijkt dat dit niet juist is en dat de gemiddelde afhandeldingsduur in 2019 39 dagen is.

<sup>10</sup> Gemeente Wageningen (n.d.). Getallen Meldingen Openbare Ruimte

Zoals in tabel 5 te zien is, vindt er in Wageningen niet op systematische wijze gerapporteerd over de afhandeling van meldingen. Dit is zowel het geval binnen de gemeentelijke organisatie als in de informatievoorziening van het college aan de gemeenteraad. In het jaarverslag van de gemeente wordt daarnaast wel het aantal meldingen over het betreffende jaar gemeld ten opzichte van het voorgaande jaar, maar dit biedt geen inzicht in de wijze waarop deze meldingen worden verwerkt.<sup>11</sup>

**Tabel 5: Evaluatie en verantwoording**

	Wageningen	Percentage gemeenten aanwezig
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%

*Bron: factsheet PBLQ*

De gemeente Wageningen kent wel een gebruikersgroep van het meldpunt die vier maal per jaar bijeen komt om de omgang met meldingen te evalueren. Deze gebruikersgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de afhandelaars in elk van de belangrijkste domeinen (verharding, groen, water en verlichting) een vertegenwoordiger van de ICT en een vertegenwoordiger van het loket. In dit overleg worden knelpunten met betrekking tot tijdige afhandeling aan de orde. Daarnaast proberen de deelnemers in dit overleg de afhandelingsprocessen verder te verbeteren door informatie uit te wisselen en van elkaar te leren. Het betreft echter geen orgaan waarin het MOR beleid systematisch wordt geëvalueerd en bijgesteld.

### **5. Conclusies en aanbevelingen**

Op basis van het onderzoek van PBLQ en het zelf uitgevoerde aanvullend onderzoek, komt de Rekenkamer tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

***Conclusie1: De gemeente beschikt over een laagdrempelig en goed ingericht systeem voor het doen van Meldingen Openbare Ruimte.***

Via het Meldpunt Openbare Ruimte van de gemeente Wageningen kunnen burgers op een laagdrempelige en eenvoudige wijze een melding doen. Ook heeft het systeem een goede structuur om binnen de organisatie de afhandeling van meldingen te coördineren en biedt deze voldoende informatie over de voortgang van de afhandeling van meldingen.

***Conclusie2: Zowel het college als de raad heeft onvoldoende zicht op de kwaliteit van de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte.***

Hoewel klantvriendelijkheid één van de pijlers was van de invoering van het nieuwe meldpunt, wordt de daadwerkelijke opvattingen van die klanten nog niet systematisch gemonitord. Hoewel de gemeente gebruik maakt van de waardevolle input die zij ontvangt van ‘veelindieneren’, lijkt op het gebied van het verzamelen en het aanwenden van sturingsinformatie nog winst te boeken.

<sup>11</sup> Gemeente Wageningen (2020). Jaarstukken 2019

Op basis van bovenstaande conclusies komt de Rekenkamer tot de volgende aanbevelingen:

***Aanbeveling 1: Zet in op verdere ontwikkeling van een efficiënte meting van klanttevredenheid om op die wijze de ervaringen van Wageningse burgers met het huidige meldingssysteem beter te kunnen inzetten voor verbetering.***

De gemeente Wageningen heeft het voornemen de tevredenheid van burgers over de afhandeling van burgers te meten. Het is van belang dat deze feedback in toekomst ook echt systematisch wordt verzameld en dat de uitkomsten van dit klanttevredenheidsonderzoek, indien deze ruimte laten voor verbetering, worden betrokken in verdere ontwikkeling van het systeem. Wel is het belangrijk dat dergelijke feedback voor melders en voor de gemeente op efficiënte wijze wordt verzameld; een eenvoudige tevredenheidsvraag na afhandeling van de melding zou bijvoorbeeld kunnen volstaan.

***Aanbeveling 2: Zorg voor een betere informatievoorziening aan de raad over de resultaten van het MOR beleid. Betrek in deze rapportage onder andere gegevens met betrekking tot klanttevredenheid.***

Een mogelijke wijze om over de resultaten te rapporteren is in de jaarverslagen van de gemeente. Indien hier behoefte aan bestaat vanuit de raad, zou rapportage ook op een andere wijze kunnen plaatsvinden. Belangrijk is dat een dergelijke rapportage ook inzicht biedt in de kwaliteit van de afhandeling van de meldingen. Hierbij zou dan in ieder geval inzicht moeten worden geboden in klanttevredenheid over de afhandeling. Ook kan gedacht worden aan het rapporteren over doorlooptijden voor verschillende typen meldingen.

Met vriendelijke groet,

Adriaan Beenen

Voorzitter Rekenkamer Wageningen

## **Bijlagen**

Bij raadsbrief rekenkameronderzoek 'Meldingen Openbare Ruimte' d.d. 21 september 2021

- 1) Brief van college aan Rekenkamer d.d. 14 juli 2021 (kenmerk BER/21.0102163)
- 2) PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte, Gemeente Wageningen, 8 dec 2020
- 3) PBLQ-Sideletter MOR'en van Morgen, 6 dec 2020



Rekenkamer Wageningen  
Tav de heer Beenen



Wageningen 14 juli 2021  
ons kenmerk BER/21.0102163  
ons nr. ink. brief BER/  
zaaknummer BB21.0219  
onderwerp Bestuurlijke reactie  
rekenkameronderzoek  
MOR  
bijlagen geen  
behandeld door G.G. van Vliet  
telefoon (0317) 49 2969  
verzenddatum 14 juli 2021

Geachte heer, mevrouw,

Ons college van burgemeester en wethouders heeft kennis genomen van de raadsbrief met bevindingen, conclusies en aanbevelingen van het rekenkameronderzoek "Meldingen Openbare Ruimte" inclusief bijlagen. Wij onderschrijven de conclusies in deze brief.

Wij zijn verheugd te horen dat de gemeente beschikt over een laagdrempelig en goed ingericht systeem voor het doen van Meldingen Openbare Ruimte.  
Tevens kunnen we ons vinden in de conclusie dat zowel het college als de raad onvoldoende zicht heeft op de kwaliteit van de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte.

De rekenkamer geeft aanbevelingen om verbeteringen te doen.

Aanbeveling 1: Zet in op verdere ontwikkeling van een efficiënte meting van klanttevredenheid om op die wijze de ervaringen van Wageningse burgers met het huidige meldingssysteem beter te kunnen inzetten voor verbetering.

Aanbeveling 2: Zorg voor een betere informatievoorziening aan de raad over de resultaten van het MOR beleid. Betrek in deze rapportage onder andere gegevens met betrekking tot klanttevredenheid.

Het college zal zich inspannen om op korte termijn beide aanbevelingen te implementeren. De aanbevelingen passen binnen het door het college vastgestelde dienstverleningsconcept (DVC).

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Wageningen,  
de secretaris, de burgemeester,



# Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Wageningen

NVRR DoeMee-onderzoek 2020

Uw rekenkamer heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMeeonderzoek 2020, naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR). In dit onderzoek hebben 51 gemeenten<sup>1</sup> informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot deze meldingen.

In deze factsheet presenteren wij de resultaten van de inventarisatie. Over het algemeen zal steeds worden vermeld welk antwoord uw gemeente bij de verschillende vragen heeft gegeven. Tevens worden de antwoorden van alle deelnemende gemeenten gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van 'uw gemeente' te vergelijken met die van andere. Overigens, als wij de antwoorden van 'uw gemeente' vergelijken met die van alle deelnemende gemeenten, dan maken de antwoorden van uw gemeente ook deel uit van het totaal aantal gemeenten.

In een aparte 'side-letter' presenteren wij verschillende tijdens het onderzoek opgedane kwalitatieve inzichten. Deze inzichten zijn mede relevant om tot een betere interpretatie van de gepresenteerde resultaten te komen.

## Het gemeentelijk beleid

Allereerst blijkt dat in 37 van de 49 deelnemende gemeenten er op de een of andere wijze beleid is vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In uw gemeente is er wel sprake van beleid voor de afhandeling van dit type meldingen.

Naast de vraag of er sprake is van vastgelegd beleid zijn in de inventarisatie enkele meer specifieke vragen gesteld. In onderstaand overzicht hebben wij in de eerste kolom weergegeven wat de antwoorden zijn geweest in uw gemeente. De tweede kolom bevat de percentuele verdeling van de antwoorden van alle gemeenten.

	Uw gemeente	Alle gemeenten*
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	Nee	39%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	Ja	57%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	Ja	61%
Het beleid is anders vastgelegd	Nee	10%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.<sup>2</sup>

Voor een inventarisatie naar meldingen in de openbare ruimte is het vrij essentieel om te weten welke gegevens door gemeenten worden geregistreerd. Onderstaande tabel bevat informatie over de registratie van enkele kerngegevens.

	Uw gemeente	Alle gemeenten*
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	Ja	86%
De afhandelingssnelheid wordt geregistreerd	Ja	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	Nee	22%

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

<sup>1</sup> Desalniettemin zal in deze factsheet steeds over **49 gemeenten** verslag worden gedaan. 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.

<sup>2</sup> 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'.

Uit de navolgende tabel blijkt dat maar weinig gemeenten zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingsnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	<i>Ja</i>	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingsnelheid	<i>Ja</i>	71%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	<i>Nee</i>	20%

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

Uit een eerdere tabel bleek dat **11** gemeenten hebben geantwoord de klanttevredenheid te inventariseren. De concrete praktijk wat deze inventarisatie betreft is veelzijdig. Voor sommige gemeenten geldt dat in een jaarlijkse of tweejaarlijkse algemene burgerpeiling wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte. In andere gemeenten beperkt het inventariseren van de klanttevredenheid zich tot het stellen van relevante vragen aan melders die hun gegevens hebben verstrekt. Klanttevredenheid wordt soms uitgedrukt in rapportcijfers, soms in termen als 'tevreden' en 'ontevreden', sommige gemeenten melden het percentage respondenten dat tevreden is over de afhandeling. Gezien deze veelzijdigheid, in combinatie met het beperkt aantal gemeenten dat inzicht heeft in de klanttevredenheid, wordt in deze rapportage afgezien van het vermelden van bevindingen over de geregistreerde klanttevredenheid. Relevante gegevens die wel worden gepresenteerd zijn de volgende:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	<i>Nee</i>	24%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	<i>Nee</i>	20%

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

## Informatie over de inrichting van de registratie

Er is veel aandacht besteed aan het proces van registreren. In de praktijk blijkt dat er vele varianten bestaan in de wijze waarin inwoners een melding kunnen doen. Een en ander wordt in onze 'side letter' verder toegelicht. In 14 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding alleen bij de overheid in kwestie worden gedaan. In 35 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding zowel bij een externe partij, als bij de gemeente worden gedaan. In uw gemeente kan een melding bij beide worden gedaan.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	<i>Ja</i>	92%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	<i>Ja</i>	100%
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	<i>Ja</i>	100%
Meldingen kunnen via een App worden gedaan	<i>Nee</i>	73%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	<i>Nee</i>	86%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	<i>Ja</i>	96%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan	<i>Nee</i>	22%

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

In 46 van de 49 deelnemende gemeenten is wel voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding kunnen doen. In uw gemeente is er wel voorzien in mogelijkheden voor mensen met een beperking.

De essentie van een registratiesysteem is dat meldingen daadwerkelijk worden vastgelegd. Dat is in inderdaad in het overgrote deel van deze gemeenten het geval. In 47 van de 49 deelnemende gemeenten is er wel een overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. In uw gemeente is het onbekend of er een overzicht is van welke meldingen er zijn gedaan. Vervolgens wordt de vraag relevant welke mogelijkheden het registratiesysteem dan biedt. In uw gemeente zijn de volgende specificaties vermeld:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	<i>Nee</i>	<i>76%</i>
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	<i>Geen antwoord</i>	<i>80%</i>
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	<i>Geen antwoord</i>	<i>69%</i>
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren	<i>Geen antwoord</i>	<i>80%</i>
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorieën	<i>Geen antwoord</i>	<i>94%</i>

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

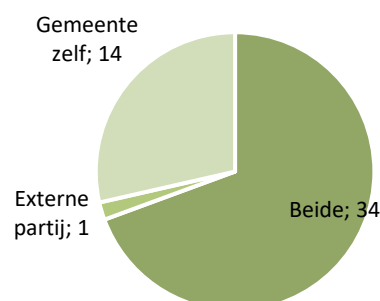
Een vervolgvraag is of de gemeente de gegevens in het registratiesysteem gebruikt om het beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte gericht te ondersteunen. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen. In uw gemeente is er geen sprake van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.

### ***Toewijzen, behandelen en terugkoppelen***

In 48 van de 49 deelnemende gemeenten is er wel een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd. In uw gemeente is er wel sprake van een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd.

Aanvullend is de vraag gesteld bij welke partij de afhandeling van de melding is belegd. In uw gemeente is aangegeven dat de afhandeling is belegd bij beide.

De antwoorden van alle deelnemende gemeenten (inclusief uw gemeente) zijn in de figuur naast deze tekst weergegeven.



Als een inwoner een melding heeft gedaan, is interessant in hoeverre de gemeente de melder op de hoogte houdt van de voortgang van de afhandeling. Dat beeld is als volgt:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De melder wordt geïnformeerd over de registratie van de melding	<i>Ja</i>	<i>98%</i>
De melder wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	<i>Ja</i>	<i>78%</i>
De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding	<i>Ja</i>	<i>98%</i>
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	<i>Ja</i>	<i>96%</i>
De melder wordt geïnformeerd over een andere status van de meldingen	<i>Nee</i>	<i>27%</i>

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

In 19 van de 49 deelnemende gemeenten kan de melder wel nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest. Bij 29 gemeenten is dat niet mogelijk (1 gemeente heeft niet geantwoord). In uw gemeente bestaat er niet de mogelijkheid om nadat een melding is afgesloten aan te geven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.

## Monitoren

Een belangrijk gegeven in de inventarisatie betreft het aantal meldingen dat in uw gemeente wordt gedaan. Omwille van de vergelijking presenteren wij het aantal meldingen per 1.000 inwoners. Uw antwoorden zijn:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	<i>65</i>	<i>126</i>
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	<i>71</i>	<i>142</i>

\* weergegeven is het gemiddeld aantal meldingen per 1.000 inwoners, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 43 gemeenten voor 2018 en 45 gemeenten voor 2019.

Lang niet alle gemeenten houden de afhandelingsduur bij. Hier zijn verschillende redenen voor. Zo zijn er specifieke meldingen waarbij het nuttig is om de afhandeling 'op te sparen' totdat er enig volume is en de meldingen allemaal tegelijkertijd kunnen worden afgedaan. Voor andere meldingen geldt dat die soms beter in een ander seizoen (met name met betrekking tot groenbeheer) kunnen worden afgedaan.

Voorts 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 onderstaande resultaten slechts beperkte waarde.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	<i>26</i>	<i>13</i>
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	<i>50</i>	<i>16</i>

\* weergegeven is de gemiddelde afhandelingsduur in dagen, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 21 gemeenten in 2018 en 24 gemeenten in 2019.

## De situatie in 2020

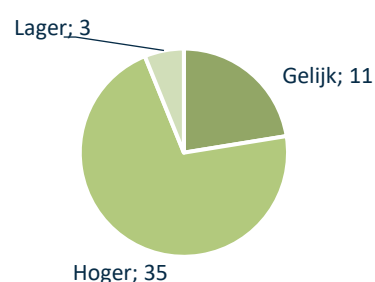
Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al 'over de helft' was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona 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 zou

toenemen, terwijl in andere gemeenten juist de verwachting is dat het aantal meldingen zal afnemen. De verstrekte antwoorden laten zich als volgt samenvatten.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	<i>Ja</i>	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	<i>Nee</i>	47%
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	<i>Ja</i>	53%

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

In uw gemeente is de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 hoger zal zijn aan het aantal meldingen in voorgaande jaren. De verwachtingen van alle deelnemende gemeenten zijn weergegeven in de figuur naast deze tekst.



### **Evalueren en verantwoorden**

Vanuit het perspectief van rekenkamers is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt om daarvan te 'leren en te verbeteren'. Eveneens is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt voor sturing en verantwoording, zowel door het college van B&W als in de relatie met de raad. De verkregen antwoorden bij deze vragen geven het volgende beeld.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	<i>Nee</i>	55%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	<i>Nee</i>	37%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	<i>Nee</i>	37%

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

# De MOR'en van Morgen

## 1. Inleiding

In het NVRR-DoeMee onderzoek 2020 is door PBLQ, in opdracht van de NVRR, informatie verzameld over de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR). Burgers verwachten actie van hun overheid bij rondzwerfend afval, kapot straatmeubilair en het onderhouden van straatverlichting. Een goede afhandeling van meldingen met betrekking tot gebreken in de openbare ruimte heeft invloed op de relatie tussen burger en overheid. De deelnemende gemeenten zijn zich hiervan bewust. Vrijwel alle gemeenten zijn in meer of mindere mate bezig met innovaties rondom MOR in het kader van een betere dienstverlening. Het gebruikte informatiesysteem speelt hierin een sleutelrol. Een groot aantal van de gemeenten die aan de inventarisatie heeft deelgenomen, nam recentelijk een nieuw systeem in gebruik of heeft dit in voorbereiding. 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 dit onderzoek blijkt: de toekomst van MOR ligt in een betere service, meer efficiëntie en meer datagedreven toepassingen.

De deelnemende gemeenten ontvingen een vragenlijst over de procedures rondom de afhandeling van MOR'en. In dit onderzoek is, in het kader van de op te leveren benchmark, gefocust op de vergelijkbaarheid van de antwoorden van de gemeenten. De vragenlijst bestaat daarmee voornamelijk uit vragen waarop een binair antwoord kan worden gegeven; overwegend 'ja/nee- vragen'. Ter verificatie van de verkregen antwoorden heeft met de invuller nog een interview plaatsgevonden. Uit die gesprekken bleek dat achter de geregistreerde antwoorden vaak vele nuances zaten. In deze notitie wordt een algemeen beeld gegeven van de verkregen inkleuring van de antwoorden.

In deze notitie wordt verschillende malen verwezen naar voorbeelden uit diverse gemeenten, overigens zonder deze gemeenten bij naam te noemen. Rekenkamers die meer willen weten van de voorbeelden kunnen desgewenst met PBLQ contact opnemen.

## 2. Het gemeentelijk beleid

*Beleid; expliciet of niet*

Beleid is op zichzelf een breed begrip. Daardoor werd de eerste vraag uit de vragenlijst 'Is er sprake is van beleid ten aanzien van de meldingen openbare ruimte' verschillend geïnterpreteerd. Uit de verificatiegesprekken blijkt dat vrijwel alle gemeenten over werkinstructies en procesbeschrijvingen beschikken voor de afhandeling van MOR'en, maar dat een veel kleiner aantal gemeenten beleid rondom MOR heeft vastgelegd in bijvoorbeeld een nota.

In verschillende gemeenten worden MOR'en gezien als onderdeel van het brede gemeentelijke dienstverleningsbeleid. Daarmee is er geen specifiek beleid vastgelegd voor de MOR'en, maar desalniettemin beantwoordden de gemeenten de vraag of er sprake is van beleid met 'ja'. Alleen al de aanwezigheid van een kwaliteitshandvest, waarin bijvoorbeeld standaardtermijnen voor reacties op een aan de gemeente gestelde vraag zijn opgenomen, geldt voor hen als een uitgangspunt voor het handelen bij een melding openbare ruimte. Maar er zijn en ook gemeenten die de vraag veel strikter hebben geïnterpreteerd en alleen een bevestigend antwoord hebben gegeven als er specifiek beleid is vastgelegd met betrekking tot de MOR.



### *Keuze voor een systeem*

Vrijwel alle gemeenten gebruiken een geautomatiseerd systeem om de meldingen te registreren, in de organisatie uit te zetten en af te handelen. Er bestaan echter grote verschillen tussen gemeenten in de toepassing, reikwijdte en omvang van dit systeem. Uit 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.

Veel gemeenten willen toe naar een optimalisatie in afhandeling van MOR'en, maar kunnen de wensen die zij hebben niet doorvoeren door beperkingen in het informatiesysteem. Zo wordt in één van de deelnemende gemeenten genoemd dat er, wegens bezuinigingen, nog met papieren werkbonden wordt gewerkt in de uitvoering, terwijl er wel een wens ligt om dit te veranderen. Ook geven veel gemeenten de klanttevredenheid structureler te willen registreren, maar als het systeem dit niet aanbiedt is dit lastig te realiseren.

Onder de 51 gemeenten in dit onderzoek kwamen we de volgende variaties tegen in informatiesystemen:

#### ▼ *Eén systeem of meerdere*

Er is een groep gemeenten met één systeem dat de volledige afhandeling van de melding dekt. Dat betekent dat ook de buitendienst bij de oplossingen van de meldingen werkt met dit systeem en dat eventuele werkbonden hierin worden aangemaakt. Een andere grote groep maakt gebruik van twee systemen; één voor de intake van de meldingen en één voor de uitvoerende afhandeling van de meldingen. De meldingen komen bijvoorbeeld binnen in een zaakstelsel, waarna ze door worden gezet naar de verantwoordelijke afdeling die de melding dan weer handmatig invoert in het systeem voor afhandeling. Ook daarop zijn weer alternatieven. Zo is er een gemeente die gekozen heeft voor een taak-specifiek systeem, dat meer mogelijkheden biedt om de status van de meldingen te volgen en met burgers te communiceren over de afhandeling.

#### ▼ *Aansluiting van de melder en externe partijen*

Bij klein aantal gemeenten reikt het systeem zo ver dat de melder en externe partijen er nauw op zijn aangesloten. De melder kan bijvoorbeeld via een app een melding doen die automatisch in het systeem wordt verwerkt en doorgestuurd naar de verantwoordelijke uitvoerder. In andere gevallen dient het systeem enkel voor interne verwerking en verloopt ieder contact met de melder en externe partijen via mail, telefonisch of een persoonlijke afspraak gemaakt.

#### ▼ *Inzicht en rapportage*

Het systeem heeft ook invloed op de mate van inzicht in het aantal meldingen, de aard van de meldingen en bijvoorbeeld relaties tussen meldingen. Daarnaast is het structureel meten van klanttevredenheid in sommige systemen ingebouwd, maar voor veel gemeenten is dit in het huidige systeem niet mogelijk waardoor deze gegevens ontbreken. Dit gebrek aan gegevens beperkt de rapportagemogelijkheden, zeker als de rapportage ook nog lastig uit te draaien is.

**Voorbeeld: Een informatiesysteem tot in de puntjes doordacht**

*Een gemeente met meer dan 200.000 inwoners heeft een uitgebreid informatiesysteem ontworpen voor de afhandeling van MOR'en. De afhandeling is in grote mate geautomatiseerd en het systeem reikt van de intake tot diep in de uitvoering. Er is een nauwkeurig en real time overzicht van lopende meldingen in dashboards. Deze dashboards dienen enerzijds voor een wekelijkse evaluatie van de bedrijfsvoering rondom MOR'en, maar uit de registratie kan ook veel waardevolle kennis worden gehaald voor optimalisaties die gelinkt zijn aan andere bedrijfsprocessen. De beschikbare MOR data wordt daarnaast gedeeld op een open data portal. De gemeente geeft aan de vraag naar open MOR data nog niet te kennen maar wel erg benieuwd te zijn naar innovatieve oplossingen. Ze willen externe partijen aanmoedigen om met deze open MOR data aan de slag te gaan.*

*MOR'en worden, na intake, vrijwel automatisch door de organisatie heen geleid en naar de goede partij gestuurd. Alle partijen die maar enigszins betrokken zijn bij de afhandeling van MOR'en zijn op het systeem aangesloten, ook externen. Aannemers krijgen bijvoorbeeld automatisch bericht als er een melding is ingediend waar ze mogelijk hulp kunnen bieden.*

*Wanneer wijkteams of aannemers starten met werkzaamheden geven ze dit digitaal aan in het systeem. Daarbij maken ze foto's van de situatie. Ook worden ze door het systeem gevraagd updates te geven van werkzaamheden met foto's. Deze informatie dient om de melder een update te geven van de werkzaamheden maar ook om te checken of er veilig wordt gewerkt. Wanneer een partij, zoals een aannemer, werkzaamheden afrondt, krijgt de melder een bericht waarin voor en na foto's zijn toegevoegd. Ook de financiële afwikkeling gaat automatisch via het informatiesysteem. Een aannemer hoeft geen factuur meer aan te maken, die wordt vanzelf gegenereerd.*

### 3. De inrichting van de registratie

#### *Het aannemen en behandelen van de melding*

De meeste gemeenten bieden verschillende kanalen aan 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 online kanalen, onder meer omdat alle processen online goed ingericht zijn en alle meldingen zo goed in het systeem terechtkomen. Meldingen aan de balie worden ook in behandeling genomen. Vaak wordt er echter direct ook een uitleg gegeven van de online kanalen, zodat de persoon in kwestie in de toekomst ook online meldingen kan invoeren. Voor een aantal gemeenten zijn privacyoverwegingen juist een reden om online kanalen 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) gemeente geeft bijvoorbeeld aan ook meldingen in behandeling te nemen die mondeling bij de burgermeester worden gedaan, omdat deze ook portefeuillehouder is voor de meldingen.

Wanneer de MOR binnenkomt, wordt deze eigenlijk altijd in het informatiesysteem van de gemeente gezet. Een aantal gemeenten heeft medewerkers aangesteld die overzicht houden op de meldingen die in het systeem staan en deze doorzetten naar de verantwoordelijke afdeling. In andere gevallen gaat dit automatisch aan de hand van een categorie die de melder geeft bij het indienen of door de toepassing van Artificial Intelligence (AI). Bijvoorbeeld door gebruik van een zelflerend algoritme, waarmee het algoritme uiteindelijk zelf een foto van een kapotte stoeptegel kan herkennen en dus

automatisch in de goede categorie plaatst. Indien de melding voor een externe partij is, zoals bijvoorbeeld waterschap, dan verwijzen veel gemeenten melder direct door naar de externe partij en nemen de melding niet in behandeling. Anderen nemen de melding aan, zetten deze door, en verlaten vervolgens het proces van behandelen. In een enkel geval lost de externe partij de melding op, maar verloopt de communicatie over voortgang aan de melder nog steeds via de gemeente.

Uiteindelijk komt de melding bij een team of afdeling terecht die onder andere de buitendienst, wijkteams of toezicht wordt genoemd. Vaak hebben deze teams één coördinator, die lopende meldingen monitort en toewijst. Over het algemeen wordt een specifieke melding aan één medewerker toegewezen die verantwoordelijk is voor het hele proces rondom de oplossing, inclusief de 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.

#### *Klantgerichte communicatie*

Een klantgerichte afhandeling van MOR'en 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. Gemak en snelheid bij het melden worden bijvoorbeeld gerealiseerd door een app in gebruik te nemen waarmee burgers kunnen melden via een kaart. Andere gemeenten nemen proactief social media-berichten waarin geklaagd wordt over misstanden in de openbare ruimte in behandeling. De berichtgeving over de afhandeling verschilt. 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. Anderen 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 altijd telefonisch contact met de melder over afhandeling of gaan op bezoek.

Het meten van de klanttevredenheid gebeurt zelden structureel. Het hangt, zoals eerder gezegd, sterk samen met het informatiesysteem. In veel gevallen wordt de klanttevredenheid periodiek gemeten in een klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening in het algemeen, waarin MOR'en opgenomen zijn. Wanneer er bezoekjes worden afgelegd of er sprake is van persoonlijk contact over de afhandeling met de melder, wordt de klanttevredenheid niet officieel vastgelegd, maar hebben gemeenten wel een goed beeld van de tevredenheid bij de melder. In enkele gevallen biedt het ingerichte proces voor de behandeling van een melding ook de mogelijkheid om na afloop de melder (voor zover er geen sprake is van een anonieme melding) direct een korte vragenlijst te sturen waarmee de behandeling wordt beoordeeld.

### *Inzicht in aantallen meldingen*

Er zijn grote verschillen in de registratie en verwerking van de MOR'en. Zo zijn er gemeenten waarin klachten over overlast niet worden geregistreerd als een melding openbare ruimte. Juist vanwege de Corona-omstandigheden in 2020 is dat nu ingewikkeld geworden, omdat dergelijke klachten - zoals de aanwezigheid van teveel mensen op een kleine ruimte - sterk zijn toegenomen. Sommige gemeenten registreren dergelijke klachten als een aparte categorie, maar tellen die wel mee in het totaal, maar er zijn ook gemeenten waar dergelijke klachten in terugkeren in het aantal meldingen openbare ruimte. Die gemeenten beperken zich tot het registreren van de klachten die betrekking hebben op de fysieke leefomgeving.

Daarnaast gaan gemeenten verschillend om met de registratie van afhandeltermijnen. Dat begint al met de vraag of die termijn in werkdagen of in kalenderdagen wordt geregistreerd. Een opmerkelijke bevinding tijdens de verificatiegesprekken was dat zelfs de ambtelijke contactpersonen soms het antwoord op die vraag schuldig moesten blijven.

Een andere reden waarom de registratie van de afhandeltermijn geen eenduidig resultaat oplevert, is dat meldingen openbare ruimte geregeld betrekking hebben op groenonderhoud, zoals snoeien en maaien. Gemeenten hebben vaste perioden waarin ze maaien, terwijl snoeien aan seizoenen is gebonden. Een inhoudelijke reactie op een verzoek om tot snoeien over te gaan kan dan langere tijd op zich laten wachten. Sommige gemeenten melden de reden waarom het even kan duren aan de burger in kwestie en registreren dan meteen al de melding als afgedaan. Andere gemeenten gaan pas over tot het noteren van de melding als afgedaan als de struik in kwestie daadwerkelijk is gesnoeid.

### **Voorbeeld: Waarin een kleine gemeente groot kan zijn**

*In een betrekkelijk kleine gemeente (minder dan 30.000 inwoners) staat de inwoner centraal bij de Meldingen Openbare Ruimte (MOR). De MOR'en zijn onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening, waarvoor een beleidskader en een kwaliteitshandvest zijn opgesteld. In beide staat het structureel verbeteren centraal. Dat doet de gemeente door goede voorbeelden van andere gemeenten te gebruiken en vooral door pro-actief met de inwoners te communiceren. 'Veel meldingen zijn seizoensgebonden', zegt de manager Openbare Ruimte. 'Denk bijvoorbeeld aan de eikenprocessierups in juni, droogte in de zomer en gladheid in de winter'. Door over bestrijdingsplannen te communiceren via Social Media platforms als Facebook en Twitter probeert de gemeente meldingen voor te zijn.*

*Ook bij het doen van een melding staat de inwoner centraal. De gemeente maakt gebruik van een meldsysteem dat is ingericht op maximale transparantie voor de inwoners. Dit systeem maakt gebruik van GPS locatie en melders kunnen een foto meesturen. Alle meldingen kunnen eenvoudig op kaart worden bekeken, waardoor er niet dubbel gemeld hoeft te worden. Als melders op de hoogte gehouden willen worden, kunnen zij hun e-mail adres aan de melding koppelen. De gemeente informeert de inwoner vervolgens over de status van de melding. Na afhandeling kunnen inwoners in de vorm van aantal sterren de mate van tevredenheid aangeven. Dit wordt gebruikt om te kijken waar nog ruimte voor verbetering is.*

*Het aantal meldingen laat op jaarbasis nog steeds een lichte stijging zien. In 2018 werden er 1378 meldingen geregistreerd en in 2019 waren dat er 1547. Het is lastig te zeggen hoeveel meldingen er door het pro-actieve beleid van de gemeente voorkomen zijn.*

### *Inzicht in klanttevredenheid*

Al met al hebben wij er voor gekozen om de cijfers van gemiddelde klanttevredenheid en afhandelingstijden per gemeente niet te vergelijken in de benchmark. Gezien de uiteenlopende manieren waarop geregistreerd wordt, heeft het vermelden van een ogenschijnlijk 'hard' gegeven eigenlijk geen waarde.

Er is, op hoofdlijnen, wel een aantal patronen vast te stellen in de mate van inzicht die gemeenten hebben. Allereerst leunen gemeenten ook hier weer sterk op de mogelijkheden en onmogelijkheden van het informatiesysteem. Indien een systeem beperkt inzicht in de meldstatistieken biedt, nemen ambtenaren soms zelf het heft in handen, zoals een gemeente waar de verantwoordelijke ambtenaar zelf een Excel document bijhoudt ten behoeve van het verbeteren van het inzicht.

In veel gevallen verschaft het systeem wel inzicht in een specifieke melding, maar er kan geen verband worden gelegd met vergelijkbare meldingen. Te denken is aan meldingen over overlast die steeds op eenzelfde specifiek moment plaatsvinden. Ook is denkbaar dat een gemeente diverse meldingen ontvangt die alle betrekking hebben op dezelfde overlast. In menig systeem zijn dergelijke verbanden niet te leggen. Gemeenten die gebruik maken van een 'MeldingsApp' waarbij gebruik wordt gemaakt van een melding op een kaart, kunnen al snel zien waar concentraties van meldingen plaatsvinden. Een enkele (overwegend grote) gemeente is al flink op weg met intensieve datanalyses, in combinatie met de toepassing van 'artificiële intelligentie'(AI).

Het merendeel van de gemeenten geeft aan inzicht te hebben het totaal aantal meldingen dat loopt binnen de organisatie, omdat dit bijvoorbeeld weer wordt gegeven in het zaakstelsel. De status van behandeling wordt echter maar in een beperkt aantal gevallen actief gemonitord.

### *Monitoren*

Het is een open deur, maar het aantal meldingen hangt sterk samen met de grootte van de gemeenten. Het wordt echter niet alleen hierdoor beïnvloed, het aantal meldingen is ook afhankelijk van het gemak waarmee een MOR kan worden gedaan. Zo is er een gemeente 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 vaak aan coronamaatregelen. In sommige gemeenten worden die coronameldingen onder een aparte categorie geschaard, maar bij veel ook niet waardoor de MOR'en in het algemeen stijgen. '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 de 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 te koste zullen gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.

**Voorbeeld: Een nieuw systeem voor Meldingen Openbare Ruimte**

*In een 100.000+-gemeente werd tot december 2019 het zaaksysteem gebruikt om MOR'en te verwerken. Maar dit systeem voldeed niet meer; voor burgers en ambtenaren was niet klant- en gebruikersvriendelijk genoeg. Er is nu gekozen een apart systeem voor MOR'en naast het Zaaksysteem. Vanwege de flexibiliteit en klantvriendelijkheid viel de keuze op Fixi van leverancier Decos.*

*Het doen van een melding is nu veel makkelijker voor burgers, die hiervoor onder andere een app kunnen gebruiken. Met een paar klikken op de mobiele telefoon is de melding gedaan. De melder kan een GPS locatie en een foto aan de melding koppelen. Ook kan hij zien of er al een eerdere melding gedaan is, waardoor het aantal dubbele meldingen is afgenomen. Het systeem is nu ruim een jaar operationeel en al meer dan 50% van de meldingen komt via deze app binnen. Dit is niet alleen makkelijk voor de melders, maar ook voor de gemeente is dit een efficiënte manier van melden.*

*Melders worden via de App op de hoogte gehouden van de status van hun melding. De mate van tevredenheid over de afhandeling van de melding kunnen zij nog niet aangeven. 'Daar wordt nog aan gewerkt. De verwachting is dat deze module binnen zes maanden operationeel is' aldus de proceseigenaar van Fixi. De betrokken ambtenaren zijn erg enthousiast over het systeem. Met een uitgebreid dashboard beschikt het management over meer inzicht in soort en aantal meldingen. Ook de buitendienst is tevreden. Nadat een melding is afgehandeld, hebben zij op hun mobiel in één oogopslag zicht op andere meldingen in de directe omgeving en kunnen zij daar ook mee aan de slag.*

*Nu het doen van een MOR zo makkelijk is geworden, is het aantal meldingen enorm gestegen. Waren er in 2019 nog ruim 20.000 meldingen, dit jaar gaat het richting de 50.000! 'Er was met een stijging rekening gehouden, maar dit aantal is boven verwachting' aldus het afdelingshoofd. Dit komt mede door een wijziging in het afvalbeleid en de periode met corona maatregelen.*

**Evalueren en verantwoorden**

In de rapportage over MOR bestaan, opnieuw, grote verschillen tussen gemeenten. 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 MOR-en te optimaliseren. De rapportages worden vaak ook naar de directie van een specifieke afdeling gestuurd. Een kleiner deel rapporteert aan de gemeenteraad of het college van B&W op periodieke basis, in een bredere rapportage over de dienstverlening of in de P&C cyclus. Incidenteel krijgen gemeenten raadsvragen, soms omdat het een kleine gemeente betreft en raadsleden privé kennis hebben genomen van de meldingen.



#### 4. Toekomst

De verificatiegesprekken hebben 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 nieuwe systemen. Zo geven ze bijvoorbeeld aan dat verbanden zien tussen meldingen, of het gebruik van een kaart of inzicht in trends tussen meldingen, hen de mogelijkheid geeft om slimmer onderhoud te doen in de wijk. 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.

Daarnaast zijn er initiatieven waar de focus ligt op datadeling met andere partijen in het kader van samenwerking. Zo loopt er een pilot waarbij er gekeken wordt hoe meer eigenaarschap voor de buitenruimte kunnen creëren bij bewoners of wordt gemeentelijke data rondom MOR'en beschikbaar via een open data portal.

##### **Voorbeeld: Innovaties in de 'MijnGemeente app'**

*Een groep gemeenten van verschillende grootte werkt, samen met hun leverancier, aan optimalisaties aan de 'MijnGemeente app'. Feedback van bewoners wordt als basis gebruikt voor de ontwikkelingen die ze voor ogen hebben. Hierbij staat voorop dat MOR'en in de toekomst in toenemende mate worden gedigitaliseerd. Binnen dat kader vinden een aantal optimalisaties plaats.*

*Een belangrijke pijler is het creëren van meer gebruiksgemak bij de intake. Onder andere door het inspreken van meldingen, fotoherkenning met AI en waar relevant objectherkenning.. Bij objectherkenning wordt gestreefd naar een directe koppeling met aannemers en een automatische koppeling met alle beheergegevens. Daarnaast is een geoptimaliseerde registratie van werkzaamheden een wens. Na het afhandelen van een melding worden de onderhoudsgegevens bijvoorbeeld automatisch bijgewerkt.*

*Gemeenten zien bij ontwikkeling van de app ook kansen voor participatie van bewoners bij MOR'en. Door actuele data over meldingen te delen, kunnen inwoners een deel van de meldingen wellicht zelf oplossen of een rol spelen bij het vinden van een oplossing.*