

Rekenkamer Leeuwarden

Meldingen openbare ruimte

‘Naar aanleiding van het DoeMee onderzoek 2020 van de NVRR’

Juni 2021

Rekenkamer

Colofon

Samenstelling Rekenkamer Leeuwarden

Voorzitter	Joop Roebroek
Externe leden	Miranda Domenie Bert Lokhorst
Secretaris	Reina Duijtshoff

Telefoon: 058- 751 2630

E-mail: rekenkamer@leeuwarden.nl

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	AANLEIDING	3
1.2	ACHTERGROND VAN DIT ONDERZOEK	3
1.3	AFBAKENING VAN HET ONDERZOEK	3
1.4	DOEL EN VRAAGSTELLING	3
1.5	ONDERZOEKSVERANTWOORDING	4
1.6	LEESWIJZER	4
2	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	6
2.1	WIJZE WAAROP GEMEENTE DE AFHANDELING HEEFT VORMGEGEVEN.....	6
2.2	RESULTATEN VAN BELEID IN TERMEN VAN TIJDIGHEID, KLANTGERICHTHEID BIJ AFHANDELING MELDING	6
2.3	WIJZE WAAROP RAAD WORDT GEÏNFORMEERD OVER DE RESULTATEN.....	7
3	BELEID.....	9
3.1	BELEID - EXPLICIET DAN WEL IMPLICIET	9
3.2	HET INFORMATIESYSTEEM VAN MELDINGEN EN DE AFHANDELING DAARVAN.....	9
3.3	INZICHT IN KLANTTEVREDENHEID.....	11
4	UITVOERING	13
4.1	ORGANISATIE.....	13
4.2	AFHANDELING.....	14
4.3	MONITORING	17
5	VERANTWOORDEN.....	19
6	TOEKOMST	20

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Met enige regelmaat faciliteert de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) onderzoek ten behoeve van de leden. Deze worden ‘DoeMee-onderzoeken’ genoemd. Het betreft onderzoek naar onderwerpen waarvan aangenomen kan worden dat deze relevant zijn voor meerdere gemeenten. Deelnemende rekenkamers en rekenkamercommissie kunnen met gebruikmaking van de basisresultaten hun eigen onderzoeksrapporten afronden met conclusies en aanbevelingen. Een bijkomend voordeel van deze aanpak is dat de deelnemende 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 rekenkamer zich aangemeld bij de NVRK om deel te nemen aan het onderzoek naar Meldingen Openbare Ruimte (MOR). In totaal deden rekenkamers en rekenkamercommissies van 51 gemeenten mee aan dit DoeMee-onderzoek.

1.2 Achtergrond van dit onderzoek

Vanuit maatschappelijk perspectief is onderzoek naar meldingen openbare ruimte van belang. Burgers verwachten van overheden dat deze de verantwoordelijkheid nemen voor een goed beheer van de openbare ruimte. Dat betreft onder meer dat er straatmeubilair, zoals bankjes of speelgelegenheden, in goede staat beschikbaar is. Ook dienen bewegwijzering en verlichting op 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, problemen met dijken e.d. doen burgers ervaren dat er tekortkomingen zijn in de openbare ruimte. Zij kunnen daarvan melding maken bij de verantwoordelijke overheid. Vervolgens is het goed wanneer deze overheid adequaat op de meldingen reageert en de gesignaleerde gebreken en tekortkomingen snel herstelt.

Een adequate reactie is van invloed op het beeld dat burgers van de overheid hebben, en daarmee van belang voor de (goede) relatie tussen overheden en inwoners. Voor overheden 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 over de openbare ruimte in de jaren 2018 en 2019. Ontwikkelingen voor 2020 en voornemens voor de jaren daarna worden eveneens meegenomen in het rapport.

1.4 Doel en vraagstelling

Het onderzoek moet inzicht verschaffen in het beleid en de organisatie van lagere overheden ten aanzien van de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte. Vervolgens dient het onderzoek eveneens zicht te geven op de resultaten van dit beleid. Als laatste dient door middel van het onderzoek kennis te worden vergaard over de informatievoorziening van de raad inzake de resultaten van het beleid.

Aan de het doel van het onderzoek is de volgende centrale vraagstelling verbonden:

“Op welke wijze geven lagere overheden 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?”

Ter ondersteuning van de beantwoording van deze centrale vraagstelling zijn de volgende deelvragen geformuleerd.

1. Op welke wijze heeft de lagere overheid de afhandeling van meldingen beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen
3. Op welke wijze wordt de raad geïnformeerd over de resultaten de afhandeling van meldingen

1.5 Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is in opdracht van de NVRR uitgevoerd door PBLQ. De rekenkamer 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 voor het proces ‘meldingen openbare ruimte’, beantwoord door contactpersoon gemeente;
- Analyse en opbouw van de database van de resultaten van alle deelnemende gemeenten;
- Verificatiegesprek met de contactpersoon deelnemende gemeenten;
- Oplevering van een algemene notitie en een gemeente-specifieke factsheet;
- Aanvullend op verzoek: oplevering van een gemeente specifieke factsheet voor 100.000+ gemeenten.

Op basis van de algemene notitie en de gemeente specifieke factsheets van PBLQ heeft de rekenkamer ervoor gekozen op zoek te gaan naar meer verdieping. De dataverzameling bood meer informatie dan de gerapporteerde informatie en de informatie was tevens aanleiding voor een meer verdiepend onderzoek. Het rapport is opgebouwd uit delen van de algemene notitie van PBQL, delen van de gemeente specifieke factsheets, de 100.000+ factsheets en aanvullende informatie die de rekenkamer zelf nog heeft opgevraagd en geanalyseerd. Daarnaast zijn de aangeleverde benchmarkgegevens niet altijd eenduidig. Dit beïnvloedt de vergelijking en beoordeling. Daarom staat bij elke uitkomst een toelichting op de Leeuwarder resultaten om deze beter te duiden.

Wederhoor

Het onderzoeksrapport is conform de verordening van de rekenkamer voorgelegd aan de ambtelijke organisatie van de gemeente Leeuwarden om na te gaan of de feiten zoals beschreven in die nota in het licht van de onderzoeksdoelstelling en –vraagstelling, juist en volledig zijn. Hierop is enkel een nuance aangebracht en zijn verder geen op- en aanmerkingen ontvangen.

1.6 Leeswijzer

De opbouw van deze rapportage is als volgt:

De conclusies en aanbevelingen die volgen uit de onderzoekbevindingen zijn in hoofdstuk 2 opgenomen. In hoofdstuk 3 wordt een beschrijving gegeven van de beleidsmatige en organisatorische aspecten van de afhandeling van ‘meldingen openbare ruimte’. Hierin worden de resultaten op landelijk niveau vergeleken met de resultaten die specifiek voor Leeuwarden zijn. In hoofdstuk 4 wordt beschreven tot welke resultaten het beleid leidt op het gebied van de organisatie over een melding openbare ruimte, de afhandeling van deze melding en het monitoren van de afhandeling.

In hoofdstuk 5 wordt beschreven op welke wijze de raad geïnformeerd wordt over de meldingen openbare ruimte en de resultaten rondom de afhandeling van deze meldingen. In hoofdstuk 6 komt kort de toekomst aan de orde.

In alle hoofdstukken wordt onderscheid gemaakt tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten die specifiek zijn voor de gemeenten Leeuwarden.

2 Conclusies en aanbevelingen

De centrale vraagstelling kan worden beantwoord aan de hand van de drie deelvragen.

2.1 Wijze waarop gemeente de afhandeling heeft vormgegeven

De eerste deelvraag heeft betrekking op de wijze waarop de gemeente Leeuwarden de afhandeling van meldingen beleidsmatig en organisatorisch heeft vormgegeven.

De gemeente Leeuwarden heeft geen expliciet geformuleerd beleid over ‘meldingen openbare ruimte’. Met andere woorden, het beleid is niet vastgelegd in een aparte beleidsnotitie, noch op een andere manier schriftelijk neergelegd. De meldingen openbare ruimte vallen qua dienstverlening en beleid onder de noemer van dienstverlening. Onder deze noemer vallen naast meldingen openbare ruimte ook meldingen over sociale overlast, milieuovertredingen en schade aan openbare verlichting en meldingen ten aanzien van evenementen. Wel bestaat een procesbeschrijving voor beleid ter zake, en zijn werkinstructies voorhanden. De meldingen worden geregistreerd, evenals de afhandelingsnelheid. Voor de afhandelingsnelheid is bovendien een KPI vastgesteld. Er worden geen KPI's gehanteerd voor het aantal meldingen, en evenmin voor de klanttevredenheid.

De klanttevredenheid ten aanzien van individuele meldingen wordt niet geregistreerd, en melders hebben niet de mogelijkheid de afhandeling van een melding te beoordelen. Klanttevredenheid wordt slechts in algemene zin, op de brede dienstverlening, gemeten. Vanuit dienstverlening is de score van een 8 op klanttevredenheid als KPI vastgesteld. Uit de informatie op www.leeuwardenincijfers.nl blijkt deze score iets lager dan een 7 te zijn.

Aanbeveling 1

Het verdient aanbeveling de klanttevredenheid ten aanzien van individuele meldingen te registreren. Dat betreft zowel de tevredenheid over de melding van de afhandeling van de melding, de afhandelingsnelheid, alsmede de uiteindelijke resultaten van de afhandeling.

Aanbeveling 2

Naast de bestaande KPI voor afhandelingsnelheid, kan ook het hanteren van een KPI voor het niveau van de tevredenheid rondom de afhandeling van meldingen openbare ruimte dienstbaar zijn voor het verbeteren van het beleid ter zake.

2.2 Resultaten van beleid in termen van tijdigheid, klantgerichtheid bij afhandeling melding

De tweede deelvraag gaat over de resultaten van het beleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen.

Leeuwarden krijgt, vergeleken met de deelnemende 100.000+ gemeenten minder meldingen dan gemiddeld. In 2018 zijn er dat 126 per 1000 inwoners (tegen 179 gemiddeld) en in 2019 142 (tegen 215 gemiddeld). In 2018 zijn dat 18577 meldingen, in 2019 zijn dat 19.869 meldingen en in 2020 zie je dat de stijging doorzet naar 21.572 meldingen, het hoogste aantal sinds registratie.

In Leeuwarden kunnen meldingen op diverse manieren worden gedaan: aan de balie van het stads-kantoor, telefonisch, via de website, via een app, via sociale media en via eigen buitenmedewerkers. Er zijn ook voorzieningen getroffen waardoor mensen met een beperking (bijvoorbeeld slechtzienden) gemakkelijker een melding kunnen doen. Alles tezamen is dat in landelijk vergelijkend opzicht een heel goede score. De manier waarop wordt geregistreerd biedt de mogelijkheid om zicht te hebben op de ontwikkeling van het aantal meldingen, welke meldingen gedaan zijn, de meldingen naar categorie te specificeren, een relatie te leggen met eerdere meldingen, zicht te krijgen op de afhandeling van de meldingen en de afhandelingsnelheid te monitoren.

De afhandelingstermijn is in 2018 en 2019 langer dan het gemiddelde bij de 100.000+ gemeenten (24 dagen tegenover 11,4 dagen in 2018 en 10 dagen tegenover 8,1 dagen). Het gat richting het gemiddelde is afgenomen. De cijfers doen vermoeden dat een inhaalslag is gemaakt.

Verder is in de gemeente Leeuwarden een experiment afgerond waarin aan de hand van statistische en geografische analyses is gezocht naar verbanden tussen meldingen en andere data-bronnen. De ambitie is daarbij om preventief te werk te kunnen gaan. De eerste voorzichtige resultaten zijn bereikt op het gebied van afvaldumping. Binnen die categorie zijn correlaties gevonden met onder andere de verbondenheid (enquêteresultaten) die burgers voelen met de straat.

In de gemeente Leeuwarden ontvang de burger altijd een ontvangstbevestiging van zijn/haar gemaakte melding, tenzij deze aangeeft het niet te willen ontvangen. De ontvangstbevestiging wordt verstuurd per post, via de mail of via Sociale Media kanalen. De ontvangstbevestiging is voorzien van een meldingsnummer zodat de burger altijd aan de hand van dit nummer kan informeren wat de status (of veranderde status) is van zijn/haar gemaakte melding. Dat houdt in dat de burger wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling en de afhandeling zelf, en gemeld wordt wanneer de melding niet kan worden afgehandeld of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht.

Er wordt van de kant van de gemeente niet actief geïnformeerd over de voortgang van de afhandeling van een melding die gemaakt wordt via de MeldDesk. Een melder heeft de keuze om op de hoogte gehouden te worden bij de meldingen die per telefoon binnenkomen. Bij de app is die mogelijkheid er ook, maar op dit moment is niet inzichtelijk te maken in welke mate van deze optie gebruik wordt gemaakt.

Aanbeveling 3

Het verdient aanbeveling als gemeente te kiezen voor een actieve informatieverstrekking over de afhandeling van een melding. Daarbij wordt aangegeven wat er met de melding is gebeurd (tenzij de melding niet kan worden afgehandeld of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht; dat is dan idealiter al gemeld), welke stappen zijn gezet en welke de (te verwachten) resultaten van die stappen zijn.

2.3 Wijze waarop raad wordt geïnformeerd over de resultaten

De laatste deel vraag betreft de wijze waarop de raad wordt geïnformeerd over de resultaten betreffende de afhandeling van meldingen.

De gemeente Leeuwarden rapporteert over de afhandeling van meldingen op diverse manieren. Er is niet sprake van een totaalrapportage over alle meldingen openbare ruimte. Elke vakafdeling monitort haar eigen meldingen en afhandelingen, hiervoor is een format beschikbaar maar dat wordt niet centraal gebruikt. De monitoring van de meldingen vindt in het handhavingsjaarverslag en de rapportage klachtenafhandeling plaats. Het aantal meldingen per categorie wordt ook gepresenteerd op de website www.leeuwardenincijfers.nl. Een duiding van de hier gepresenteerde cijfers is evenwel niet beschikbaar.

Een echt inzichtelijke overall rapportage is niet voorhanden. Zo wordt er niet helder gerapporteerd over de afhandeling van meldingen en over de afhandelingsduur en wordt er nauwelijks duiding gegeven aan de cijfers over de meldingen openbare ruimte. In het handhavingsjaarverslag gaat het vooral over milieu en veiligheid. Daar wordt geen volledig beeld van meldingen in de openbare ruimte gegeven (over aantallen, analyse van toename, etc.).

Aanbeveling 4

Het verdient aanbeveling jaarlijks (hetzij apart, hetzij in het jaarverslag) een zelfstandige, meer uitgewerkte rapportage van de meldingen openbare ruimte te geven. Met daarin als ijkpunten: het aantal meldingen (uitgesplitst naar specifieke categorieën), de ontwikkeling van het aantal meldingen op langere termijn, een vergelijking (waar mogelijk) met andere 100.000+ gemeenten, zicht op afhandelingsnelheid en -percentage en de tevredenheid van burgers (over de afhandeling, de afhandelings-tijd, alsmede de uiteindelijke resultaten van de afhandeling). En naast de cijfers zou ook een begeleidende analyse van de bredere context van de ‘meldingen openbare ruimte’ (zoals geschetst in de aanbiedingsbrief van de Rekenkamer) heel verhelderend kunnen werken.

3 Beleid

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de beleidsmatige en organisatorische aspecten van de afhandeling van ‘meldingen openbare ruimte’. Hierin worden de resultaten op landelijk niveau vergeleken met de resultaten die specifiek voor Leeuwarden zijn. Daarnaast zijn alle resultaten terug te vinden in Tabel 1. Om te beginnen wordt ingegaan op de vraag of er al dan niet expliciet beleid bestaat. Daarna komt het systeem van het doen van een melding openbare ruimte en de afhandeling daarvan aan de orde en tenslotte komt de klanttevredenheid aan de orde. Langs deze weg wordt deelvraag 1 van het onderzoek beantwoord: “Op welke wijze geven gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van meldingen openbare ruimte?”

3.1 Beleid - expliciet dan wel impliciet

Beleid is op zichzelf een breed begrip. Daardoor wordt de vraag of sprake is van beleid 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 slechts een (relatief) klein aantal gemeenten het beleid rondom meldingen openbare ruimte expliciet heeft vastgelegd in bijvoorbeeld een nota.

Zoals uit Tabel 1 blijkt, kent Leeuwarden geen specifiek beleid gericht op de meldingen in de openbare ruimte. De meldingen openbare ruimte vallen qua dienstverlening en beleid onder de noemer van dienstverlening. Onder deze noemer vallen naast meldingen openbare ruimte ook meldingen over sociale overlast, milieuovertredingen en schade aan openbare verlichting en meldingen ten aanzien van evenementen.

3.2 Het informatiesysteem van meldingen en de afhandeling daarvan

Vrijwel alle deelnemende 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 vrijwel 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 streven naar een optimalisatie in afhandeling van meldingen openbare ruimte, maar kunnen dat niet realiseren door beperkingen van het informatiesysteem. Zo wordt in één van de deelnemende gemeenten aangegeven dat er, wegens bezuinigingen, nog met papieren werkbonden wordt gewerkt in de uitvoering, terwijl wel een wens bestaat dit te veranderen. Ook geven veel gemeenten aan de klanttevredenheid meer structureel te willen registreren, maar dat dit wanneer het systeem dat niet mogelijk maakt moeilijk te realiseren is.

Binnen de 51 gemeenten in dit onderzoek bestaan de volgende variaties binnen het informatiesysteem:

Eén systeem of meerdere

Er zijn 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 eventuele werkbonden hierin worden aangemaakt. Een andere grote groep gemeenten 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 worden

doorgezet naar de verantwoordelijke afdeling die de melding dan weer handmatig in het systeem invoert voor afhandeling. Ook daarop bestaan weer alternatieven. Zo is er een gemeente die heeft gekozen 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 een klein aantal gemeenten reikt het systeem zo ver dat de melder en externe partijen er kort op zijn aangesloten. De melder kan bijvoorbeeld via een app een melding doen die automatisch in het systeem wordt verwerkt en wordt 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 wordt er een persoonlijke afspraak gemaakt.

Inzicht en rapportage

Het systeem heeft ook invloed op de mate van zicht op 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 door hen gebruikte 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.

De gemeente Leeuwarden werkt met een enkel systeem voor de meldingen. Het betreft hier de meldingen die bij de gemeenten zelf binnenkomen. Een melding in de gemeente Leeuwarden komt altijd binnen bij Service en Informatie. Deze melding kan via verschillende kanalen binnenkomen. Een melding wordt in alle gevallen ingeboekt in een Melddesksysteem. Via dit systeem is de melding te volgen vanaf binnenkomst tot afhandeling.

Best practice: 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 bestaat 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 informatie worden gehaald voor optimalisaties die gelinkt zijn aan andere bedrijfsprocessen.

De beschikbare MOR data worden daarnaast gedeeld op een open data portal. De gemeente geeft aan de vraag naar open MOR data nog niet te kennen, maar verklaart wel erg benieuwd te zijn naar innovatieve oplossingen. De gemeente wil 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 externe partijen.

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 zij dit digitaal aan in het systeem. Daarbij maken zij ook foto's van de situatie. Verder 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.

3.3 Inzicht in klanttevredenheid

Uit het landelijke onderzoek blijkt dat het meten van de klanttevredenheid zelden op structurele basis plaatsvindt 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 sprake is van persoonlijk contact met de melder over de afhandeling, wordt de klanttevredenheid niet officieel vastgelegd, maar hebben gemeenten wel een beeld van de tevredenheid bij de individuele 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 over geregistreeerde klanttevredenheid, op basis waarvan een vergelijking tussen gemeenten mogelijk zou zijn.

Gemeente Leeuwarden geeft aan de klanttevredenheid te meten. Dit betreft een klanttevredenheidsmeting op de brede dienstverlening en dus niet specifiek over het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte.

Klanttevredenheid wordt gemeten in de leefbaarheidsmonitor. Daarnaast is de klanttevredenheid van inwoners gepeild bij een burgerpanel¹ wat heeft geresulteerd in een klanttevredenheidscijfer van een 6,93 welke gepubliceerd is op de site waarstaatjegemeente.nl. Verder leidt de gemeenten Leeuwarden klanttevredenheid af aan het aantal klachten, en concludeert op basis daarvan dat de meeste klantcontacten naar tevredenheid verlopen. Op het totaal aantal klantcontacten worden relatief weinig klachten ontvangen. In de Visie op dienstverlening 2016 – 2020 is een ambitiecijfer van een 8 genoemd voor de score op klanttevredenheid. Bij het vaststellen van de doelstelling voor de klanttevredenheid in deze visie is als uitgangspunt geformuleerd te proberen een goed instrument vinden waarmee de klanttevredenheid goed kan worden gemeten. Het is tot op heden evenwel nog niet gelukt om een instrument te vinden dat aan de wensen en eisen van de gemeente voldoet.

Uit Tabel 1 blijkt dat maar weinig gemeenten zogenaamde Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om het aantal meldingen, de afhandelingsnelheid of de klanttevredenheid te sturen.

De gemeente Leeuwarden heeft een KPI vastgesteld voor de meldingen openbare ruimte. Deze richt zich op de normtijden/afhandeltijden per meldingscategorie. De normtijden zijn ingevoerd in de MeldDesk en kunnen per categorie verschillen. Ieder onderwerp kent zijn eigen doorlooptijd.

¹ Burgerpeiling WSJG 2016.

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

	Leeuwarden	Deelnemende gemeenten *	100.000+ gemeenten
Er is beleid voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte	Nee ²	37 van 49 ³	5 van 9?
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	Nee	39%	56%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	Ja	57%	89%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	Ja	61%	89%
Het beleid is anders vastgelegd	Nee	10%	0%
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	Ja	86%	89%
De afhandelsnelheid wordt geregistreerd	Ja	86%	100%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	Nee	22%	67%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	Nee ⁴	31% ⁵	56% ⁶
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelings-snelheid	Ja	71%	89%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid ⁷	Nee	20%	44%
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	Ja	24%	67%
Elke melder krijgt de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	Nee	20%	44%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.⁸

² De gemeente Leeuwarden heeft geen expliciet geformuleerd beleid inzake 'meldingen openbare ruimte'. Met andere woorden, het beleid is niet vastgelegd in een aparte beleidsnotitie, noch op een andere manier schriftelijk neergelegd. Wel bestaat een procesbeschrijving voor beleid ter zake, en zijn werkinstructies voorhanden.

³ In de tabellen wordt voor 49 gemeenten verslag gedaan, ondanks dat het aantal deelnemende gemeenten op 51 ligt. De reden daarvoor is dat de ambtelijke organisatie die werkzaam is voor de gemeenten, Eemnes en Laren voor de jaren 2018 en 2019 de gegevens niet op het niveau van de afzonderlijke gemeenten kan specificeren. De resultaten van deze drie gemeenten worden daarmee als één gemeente gepresenteerd.

⁴ Deze uitkomst is aangepast ten opzichte van de rapportage van PBQL daar het een verkeerde uitkomst betrof.

⁵ Percentage valt in werkelijkheid lager uit i.v.m. foutief antwoord gemeente Leeuwarden in de rapportage PBQL.

⁶ Percentage valt in werkelijkheid lager uit i.v.m. foutief antwoord gemeente Leeuwarden in de rapportage PBQL.

⁷ In visie op Dienstverlening 2016 – 2020 is wel een ambitiecijfer 8 afgegeven.

⁸ 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'.

4 Uitvoering

In dit hoofdstuk wordt beschreven tot welke resultaten het beleid, besproken in hoofdstuk 3, leidt op het gebied van de organisatie over een melding openbare ruimte, de afhandeling van deze melding en het monitoren van de afhandeling. Hierin wordt wederom onderscheid gemaakt tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten voor de gemeente Leeuwarden. Daarnaast zijn alle resultaten terug te lezen in Tabel 2 (paragraaf 4.1), Tabel 3 (paragraaf 4.2) en Tabel 4 (paragraaf 4.3). 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?”*

4.1 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 sociale 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 terecht komen. 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 burgers kunnen gebruiken, 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. Een app verzamelt aanvullende data, bijvoorbeeld over de locatie van een inwoner. Als de inwoner dat niet weet of daar onvoldoende toestemming voor geeft, kan dit problemen opleveren. Burgers 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 burgermeester worden gedaan, omdat deze ook portefeuillehouder is voor dit type meldingen.

(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 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. De logische vervolgvraag hierbij luidt of de gemeenten die een 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 (data-gedreven) aanpak om op basis van meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen

In de gemeente Leeuwarden is een experiment afgerond waarin a.d.h.v. statistische en geografische analyses is gezocht naar oorzakelijke verbanden tussen meldingen en andere data-bronnen. De ambitie is daarbij om preventief te werk te kunnen gaan. De eerste voorzichtige resultaten zijn bereikt op het gebied van afvaldumping. Binnen die categorie zijn correlaties gevonden met o.a. de verbondenheid (enquêteresultaten) die burgers voelen met de straat. Het experiment is onderdeel van de Leeuwarder Digitale Agenda. Het doel van het experiment was om te leren van een data-gedreven manier van werken. De aanbevelingen worden bestudeerd om te bezien of deze tot vervolgacties kunnen leiden.

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

	LEEUWARDEN	DEELNEMENDE GE- MEENTEN *	100.000+ GE- MEENTEN
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	Ja	92%	67%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	Ja	100%	100%
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	Ja	100%	100%
Meldingen kunnen via een App worden gedaan	Ja	73%	67%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	Ja	86%	67%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	Ja	96%	100%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan	Ja	22%	22%
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	Ja	76%	67%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	Ja	80%	100%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	Ja	69%	78%
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren	Ja	80%	89%
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorie.	Ja	94%	100%
Er is voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) melding kunnen doen	Ja	46 van 49 gemeenten	8 van 9 gemeenten
Er is een overzicht van welke meldingen zijn gedaan	Ja	47 van 49 gemeenten	9 van 9 gemeenten
Er is een (data gedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen	Nee ⁹	25 van 49 gemeenten	6 van 9 gemeenten

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

4.2 Afhandeling

Toewijzen en behandelen

Uit het landelijke beeld komt naar voren dat op het moment dat een 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 uitvoering. 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, en soms wordt de uitvoering ook structureel uitbesteed aan aannemers. Als de klus groter is dan verwacht of er moet capaciteit worden ingehuurd, gaat hieraan

⁹ Gemeente Leeuwarden heeft een experiment afgerond waarin aan de hand van statistische en geografische analyses is gezocht naar verbanden tussen meldingen en andere data-bronnen. De ambitie is daarbij om preventief te werk te kunnen gaan.

vaak eerst intern overleg 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 de gemeente Leeuwarden wordt een melding opgeslagen in de MeldDesk en vervolgens doorgestuurd naar de vakafdeling dan wel verantwoordelijke die in actie moet komen. De afhandeling van de melding vindt daar plaats. De opvolging van de melding wordt door de betreffende verantwoordelijk medewerker geregistreerd in de MeldDesk onder het meldingsnummer. Omdat het niet tijdig of naar tevredenheid afhandelen van meldingen leidt tot extra druk bij Publieke Dienstverlening is een signaalfunctie op de afhandeling daar bedacht. Vanuit die signaalfunctie worden soms gesprekken gevoerd vanuit Publieke Dienstverlening over het halen van afhandeltermijnen met de vakafdelingen.

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 binnen de deelnemende gemeenten. In sommige gevallen is de melder anoniem, of wil deze niet op de hoogte worden gehouden. Als de melder bekend is en berichtgeving over afhandeling wil ontvangen, brengen sommige gemeenten de melder via geautomatiseerde berichten op de hoogte of krijgen melders 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 de gemeente Leeuwarden ontvang de klant altijd een ontvangstbevestiging van zijn/haar gemaakte melding, tenzij deze aangeeft het niet te willen ontvangen. De ontvangstbevestiging wordt verstuurd per post, via de mail of via Sociale Media kanalen. De ontvangstbevestiging is voorzien van een meldingsnummer zodat de klant altijd aan de hand van dit nummer kan informeren wat de status is van zijn/haar gemaakte melding. Er wordt van de kant van de gemeente niet actief geïnformeerd over de voortgang van de afhandeling van de melding die gemaakt wordt via de MeldDesk. Een melder heeft de keuze om op de hoogte gehouden te worden bij de meldingen die per telefoon binnenkomen. Bij de app is die mogelijkheid er ook, maar op dit moment is niet inzichtelijk te maken in welke mate van deze optie gebruik wordt gemaakt.

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

	Leeuwarden	Deelnemende gemeenten *	100.000+ gemeenten
Er is een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd	Ja	48 van 49 gemeenten	100%
De behandeling van een melding is belegd bij de overheid en/of externe partij	Beide	14 gemeenten zelf 1 gemeente extern 34 gemeenten beide	9 gemeenten beide
De melder wordt geïnformeerd over de registratie van de melding	Ja	76%	100%
De melder wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding.	Ja	80%	78%
De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding.	Ja ¹⁰	69%	100%
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht.	Ja	80%	100%
De melder wordt geïnformeerd over een andere status van de meldingen.	Ja	94%	44%

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

Best practice: Een nieuw systeem voor Meldingen openbare ruimte

In een 100.000+ gemeente werd tot december 2019 het zaakstelsel gebruikt om MOR'en te verwerken. Maar dit stelsel voldeed niet meer; voor burgers en ambtenaren was het niet klant- en gebruikersvriendelijk genoeg. Nu is gekozen voor een apart stelsel voor MOR'en naast het Zaak-stelsel. 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 stelsel 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 melder, 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 stelsel. 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 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.

¹⁰ De melder wordt geïnformeerd als deze daartoe zelf het heeft verzocht.

4.3 Monitoring

Aantal meldingen

Het aantal meldingen blijkt sterk samen te hangen met het gemak waarmee gemeld kan worden, maar uiteraard ook met de grootte 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 te koste gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.

Zoals in Tabel 5 toont, heeft de gemeente Leeuwarden meer meldingen dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. Als je dit afzet tegen de deelnemende 100.000+ gemeenten heeft de gemeente Leeuwarden minder meldingen. De gemeente maakt het mogelijk op vele manieren meldingen te doen van de openbare ruimte. Er is dan ook geen KPI gesteld op het terugdringen van het aantal meldingen (wordt hier bedoeld dat de gemeente nog geen KPI voorstelt omdat ze een groei verwacht vanwege betere en meer meldingsmogelijkheden? De gemeente Leeuwarden zet in op het zo laagdrempelig mogelijk maken van het doen van een melding. Door de komst van de Meldingen-App in 2015 zijn de meldingen met gebruik van deze app gestegen (zie Tabel 4).

Tabel 4. Toename meldingen Meldingen-App

Aantal meldingen	Totaal aantal meldingen	Meldingen via app
In 2015	16.370	180
In 2016	17.856	351
In 2017	18.173	249
In 2018	18.577	506
In 2019	19.869	1044
In 2020	21.572	1597

Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020 (Tabel 6). Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al ‘over de helft’ was, kunnen veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona zijn 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.

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 de afhandeling ‘op te sparen’ totdat er enig volume is, en de meldingen tegelijkertijd kunnen worden behandeld. Voor andere meldingen geldt dat die soms beter in een ander seizoen (met name met betrekking tot groen-

beheer) kunnen worden behandeld. Daarnaast blijkt 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 uitsluitsel geven. Om die reden hebben de resultaten over afhandelingsduur slechts beperkte waarde.

In de gemeente Leeuwarden is de gemiddelde duur van afhandelen in 2018 24 dagen. In 2019 is dit 10 dagen. Aan de gemiddelde afhandelingsduur kunnen geen rechten worden ontleend, omdat dit in het proces niet kan worden afgedwongen door de inwoner. Dit betekent dat in werkelijkheid meldingen langer of korter openstaan dan de normtijd/afhandeltermijn aan geeft. Meldingen worden periodiek afgesloten, waardoor dus onvoldoende zicht is op de werkelijke afhandeltermijn.

Iedere hoofd- en subcategorie heeft een normtijd. Deze is bepaald door de verantwoordelijke vakafdeling. De afhandeltermijnen die de vakafdelingen hebben vastgesteld zijn inclusief de afhandel-tijd die een eventuele derde partij nodig heeft.

Een melding is 'afgehandeld' als de melding is opgelost. Behalve bij meldingen waarbij er geen snelle oplossing voorhanden is, zoals bijvoorbeeld een melding over hangjongeren of zwerfafval, waarvoor een meervoudige aanpak kan worden gekozen, die niet op korte termijn tot een tastbaar resultaat leidt, zoals het verhelpen van een kapotte straatlantaarn.

Een centrale rapportage over de afhandeltermijnen is niet beschikbaar. Elke vakafdeling is hiervoor zelf verantwoordelijk.

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

Aantal meldingen	Leeuwarden	Deelnemende gemeenten *	100.000+ gemeenten
In 2018 (per 1000 inwoners)	149	126	179
In 2019 (per 1000 inwoners)	160	142	215
In 2018 (in dagen)	24	13	11,4
In 2019 (in dagen)	10	16	8,1

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

Tabel 6. Vragen en antwoorden m.b.t. monitoring meldingen openbare ruimte 2020

Meldingen 2020	Leeuwarden	Deelnemende gemeenten *	100.000+ gemeenten
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren.	Nee	67%	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren.	Nee	47%	44%
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege Coronamaatregelen	Geen informatie	53%	56%
Het aantal meldingen in 2020 wijkt af van het aantal meldingen in 2019	Gelijk	35 hoger 11 gelijk 3 lager	7 hoger 2 gelijk

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

5 Verantwoorden

In dit hoofdstuk wordt de wijze beschreven waarop de raad geïnformeerd wordt over de meldingen openbare ruimte en de resultaten rondom de afhandeling van deze meldingen. Ook hier maken wordt onderscheid gemaakt tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten die specifiek zijn voor de gemeenten Leeuwarden. Daarnaast zijn alle resultaten terug te lezen in Tabel 7. Hiermee wordt deelvraag 3 van het onderzoek beantwoord: *“Op welke wijze wordt de gemeenteraad van Leeuwarden en de overige gemeenten geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?”*

Bij de rapportage over meldingen openbare ruimte bestaan, opnieuw, grote verschillen tussen de deelnemende gemeenten. Dit verschil zit voornamelijk in de rapportagefrequentie, de institutie waaraan gerapporteerd wordt en de acties die aan een rapportage worden verbonden. Een aantal gemeenten geeft aan wekelijks te rapporteren. Deze rapportages dienen voornamelijk om de bedrijfsvoering over 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 aan 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.

De gemeente Leeuwarden rapporteert over de afhandeling van meldingen op diverse manieren. Er is niet sprake van een totaalrapportage over alle meldingen openbare ruimte. Elke vakafdeling monitort zijn eigen meldingen en afhandelingen, hiervoor is een format beschikbaar maar dat wordt niet centraal gebruikt.

De gemeente Leeuwarden geeft aan dat de monitoring van de meldingen plaatsvindt in het handhavingsjaarverslag en de rapportage klachtenafhandeling. Het aantal meldingen per categorie wordt ook gepresenteerd op de website www.leeuwardenincijfers.nl. Een duiding van de hier gepresenteerde cijfers is niet beschikbaar.

Tabel 7. Vragen en antwoorden m.b.t. evaluatie meldingen openbare ruimte

RAPPORTEREN MELDINGEN	LEEWARDEN	DEELNEMENDE GEMEENTEN *	100.000+ GEMEENTEN
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd.	Ja	55%	89%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	Ja	37%	56%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	Ja	37%	56%

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

6 Toekomst

In dit hoofdstuk komt kort de toekomst aan de orde. Dit onderwerp is niet meegenomen in de vragenlijsten die door PBQL naar de deelnemende gemeenten zijn verstuurd. Tijdens de verificatiegesprekken met de contactpersonen van de deelnemende gemeenten werd wel een interessant inkijkje geboden in de ontwikkelingen voor de toekomst. Allereerst werd duidelijk dat veel deelnemende gemeenten bezig zijn om hun dienstverlening te optimaliseren, en in dat kader ook hun processen betreffende de meldingen openbare ruimte. Een overgang naar een nieuw systeem is de meest genoemde verandering. De meeste gemeenten hebben de wens om in de toekomst meer data-gedreven te gaan werken met de aanvullende gegevens die zij vergaren door het gebruik van nieuwe systemen. Ook preventieve communicatie naar bewoners vormt een onderdeel van dat data-gedreven werken. Daarnaast ondersteunt het data-gedreven werken de snelheid van processen. In een aantal gemeenten wordt dit al toegepast bij het verwerken van de meldingen, met de wens dit meer uit te bouwen. Ook bestaan initiatieven waar in het kader van samenwerking de focus ligt op data-deling met andere partijen. Zo loopt er bij een van de gemeenten die heeft deelgenomen een pilot waarbij nagegaan wordt op welke wijze een breder eigenaarschap voor de buitenruimte gecreëerd kan worden.

Ook in de gemeenten Leeuwarden wordt geëxperimenteerd met data-gedreven werken met de ambitie om meer preventief te gaan werken. Momenteel wordt gewerkt aan een nieuwe visie op dienstverlening.

Op basis van de huidige MeldDesk kan een klantvraag niet door de hele organisatie worden gevolgd. Dat lijkt straks, na de implementatie van het nieuwe zaaksysteem, wel mogelijk. Dit vormt de basis waarop meer tweedelijns systemen kunnen aansluiten, zodat een 'zaak', een melding op de voet gevolgd kan worden.

Best Practice: Innovaties in de 'MijnGemeente app'

Een groep gemeenten van verschillende grootte werkt, samen met de leverancier, aan een optimalisatie van de 'MijnGemeente app'. Feedback van bewoners wordt als basis gebruikt voor de ontwikkeling die zij 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 wordt een geoptimaliseerde registratie van werkzaamheden nagestreefd. 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.