

Onderzoek naar Meldingen openbare ruimte (MOR): Venlo vergeleken met andere gemeenten

Brief Rekenkamer Venlo

6 april 2021



**SECRETARIAAT
REKENKAMER VENLO**

Secretaris

Yvon van Geel
y.vangeel@venlo.nl

Adres

Postbus 3434
5902 RK Venlo
T 077 – 359 9642

Website

<https://gemeenteraad.venlo.nl/#rekenkamer>

**SAMENSTELLING
REKENKAMER VENLO**

Externe voorzitter

Klaartje Peters

Leden

Emiel Broere
Jan-Willem van Giessen
Johan de Kruijf
Leon van den Beucken
Jos Hoezen
Jan Valize

AAN DE GEMEENTERAAD VAN VENLO

Geachte leden van de raad,

Met deze brief wil de Rekenkamer Venlo u informeren over een beknopt onderzoek naar de Meldingen openbare ruimte in Venlo.

Samenvatting

De Rekenkamer Venlo heeft deelgenomen aan een vergelijkend rekenkameronderzoek in 51 gemeenten naar de Meldingen openbare ruimte (MOR). Uit het onderzoek blijkt dat Venlo de basis van de MOR op orde heeft. Alle meldingen worden geregistreerd, de afhandeling wordt gemonitord en melders worden daarover geïnformeerd. Er is afgelopen jaren vooruitgang geboekt in de afhandelingsduur.

De vergelijking met andere gemeenten laat zien dat er echter aanzienlijke verbetering mogelijk is. Dat wordt goed zichtbaar als speciaal naar de acht andere 100.000+-gemeenten in het onderzoek wordt gekeken. Zo kan het melders makkelijker worden gemaakt met een goed werkende app, die ook communicatie tussen gemeente en melder mogelijk maakt. Verder zou het goed zijn als de klanttevredenheid zou worden gemeten, want daar heeft de gemeente nu geen zicht op. Daar komt bij dat de gemeente nauwelijks gebruik maakt van de geregistreerde meldingen voor analyses ten behoeve van beleid en beheer op het gebied van de openbare ruimte. Die analyses zouden nuttige informatie kunnen leveren ten behoeve van de beleidsvorming c.q. de kaderstelling door de raad. Dat is een belangrijke gemiste kans.

Deze rekenkamerbrief komt op een moment dat de gemeente een verbeterproces ten aanzien van de MOR heeft ingezet. Onderdeel daarvan is het voornemen om een nieuw en speciaal voor de MOR bedoeld registratiesysteem in te gaan zetten. Dat biedt allerlei voordelen, waaronder het oplossen van de hierboven genoemde punten.

De rekenkamer doet de aanbeveling aan de raad om zich over de voortgang van het ingezette verbeterproces te laten informeren door het college, en daarover een concrete afspraak te maken.

Aanleiding voor het onderzoek

Met enige regelmaat faciliteert de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamer-commissies (NVRK) gezamenlijk onderzoek door de aangesloten rekenkamer(commissie)s. Deze worden 'DoeMee-onderzoeken' genoemd. Het betreft onderzoek naar onderwerpen die in principe relevant zijn voor alle leden en alle gemeenten. Door een gemeenschappelijk onderzoeksplan op te stellen en een onderzoeksbureau te selecteren dat het basisonderzoek uitvoert in alle deelnemende gemeenten, neemt de NVRK de leden werk uit handen. Een bijkomend voordeel van deze aanpak is dat verschillende gemeenten op dezelfde wijze informatie over hun prestaties wordt verkregen. Dat biedt de mogelijkheid om die prestaties tussen de gemeenten te vergelijken.

In 2020 heeft de Rekenkamer Venlo meegedaan aan een dergelijk DoeMee-onderzoek, uitgevoerd door onderzoeksbureau PBLQ. In 51 gemeenten is informatie verzameld over de afhandeling van de Meldingen openbare ruimte (vanaf hier: MOR).

Waarom dit onderwerp? De rekenkamer vindt dit een belangrijk onderzoeksonderwerp. Voor inwoners is de kwaliteit van de openbare ruimte namelijk een belangrijk thema. Zij verwachten dat de gemeente verantwoordelijkheid neemt voor deze kerntaak. De aanwezigheid van zwerfafval of verontreiniging, kapot straatmeubilair, onvoldoende verlichting, ontbrekende of kapotte bewegwijzering, problemen met de kwaliteit van stoepen en straten etc. is voor inwoners storend. Zij kunnen daarvan melding doen bij de gemeente. Het is van belang dat die melding gemakkelijk kan worden gedaan, en dat de gemeente vervolgens adequaat op de melding reageert en de gesignaleerde gebreken en tekortkomingen snel herstelt. Een adequate reactie is van invloed op het beeld dat burgers van de overheid hebben, en daarmee van belang voor de (goede) relatie tussen gemeente en inwoners. Ook voor raadsleden is het onderwerp van belang, zij worden er ook regelmatig door burgers over aangesproken. Daarom is de rekenkamer dit onderzoek gestart.

Vraagstelling van het onderzoek

De centrale vraag van het onderzoek luidde als volgt:

Op welke wijze geeft de gemeente 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?

Die centrale vraag, die dus in alle 51 gemeenten is gesteld, is opgesplitst in drie deelvragen:

1. Hoe heeft de gemeente 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. Hoe wordt de raad geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?

Aanpak van het onderzoek

In de zomer van 2020 is het DoeMee-onderzoek van start gegaan. Net als in de andere 50 gemeenten heeft de Rekenkamer Venlo de medewerking van de eigen gemeente gevraagd en gekregen. De ambtelijke organisatie van Venlo heeft eerst een schriftelijke vragenlijst van onderzoeksbureau PBQ over de MOR ingevuld. De antwoorden zijn door PBLQ begin oktober gecontroleerd en aangevuld in een zogenaamd verificatiegesprek met de verantwoordelijke ambtenaar, de technisch beleidsadviseur bij het team Buitendienst en Beheer Sportexploitatie.

In december 2020 heeft de rekenkamer een rapportage van de onderzoeksresultaten ontvangen. Daarin zijn de antwoorden voor de gemeente Venlo afgezet tegen die van de andere 50 gemeenten. In januari 2021 heeft onderzoeksbureau PBLQ daar nog een beknopte rapportage aan toegevoegd, waarin Venlo is vergeleken met enkel de 100.000+-gemeenten die hebben meegedaan. Om de vrij beknopte en logischerwijs enigszins oppervlakkige resultaten beter te kunnen duiden in de richting van de gemeenteraad, heeft de rekenkamer de rapportages besproken met de genoemde technisch beleidsadviseur, de teamleider Realisatie en Beheer Openbare Ruimte en de verantwoordelijk wethouder.

In deze brief rapporteren we over de resultaten van het onderzoek. We beginnen met de beantwoording van de drie deelvragen, en zetten de antwoorden van Venlo steeds af tegen die van de andere deelnemende gemeenten. Vervolgens plaatsen we de antwoorden in de bredere context van het beleid en de inspanningen van de gemeente op het gebied van de meldingen openbare ruimte.

Deelvraag 1. Beleid en organisatie (het proces) van de MOR

De gemeente Venlo heeft, net als veel van de andere deelnemende gemeenten (ruim 60%), geen beleidsnota vastgesteld op het gebied van de meldingen openbare ruimte. Wel wordt er gewerkt met een uitgebreide procesbeschrijving van het proces dat een melding doorloopt van begin tot eind, en met werkinstructies voor de betrokken medewerkers.

Hoe is het proces georganiseerd? We beginnen met de melding. In Venlo kunnen inwoners een melding doen via de telefoon en de gemeentelijke website. Zij kunnen ook melden via de BuitenBeter-app, maar die app functioneert slechts als eenrichtingsverkeer: de burger kan er wel mee melden (en die melding komt ook binnen en wordt geregistreerd), maar communicatie tussen de gemeente en de melder via de app is niet mogelijk. Omdat de app niet aansluit op het gemeentelijk zaaksysteem waarin de meldingen worden geregistreerd, heeft de gemeente Venlo namelijk geen contract met het bedrijf achter de app. Dit betekent overigens ook dat de app-meldingen handmatig in het gemeentelijk zaaksysteem moeten worden overgezet. Verder kunnen de buitenmedewerkers van de gemeente een melding doen. In afwijking van de meeste andere gemeenten kan in Venlo een melding niet aan de balie in het gemeentehuis of via sociale media worden gedaan. In Figuur 1 is zichtbaar hoe Venlo zich verhoudt tot de acht andere 100.000+-gemeenten die aan het onderzoek hebben meegedaan.

Figuur 1 Manieren om een melding te doen: Venlo vergeleken met 8 andere grote steden

	Uw gemeente	Alle gemeenten*
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	Nee	67%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	Ja	100%
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	Ja	100%
Meldingen kunnen via een app worden gedaan	Nee	67%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	Nee	67%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	Ja	100%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan	Nee	22%

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

Een volgende vraag betreft de registratie. De meldingen worden geregistreerd in het gemeentelijke zaaksysteem. Als de melding via de website is gegaan (e-formulier) komt deze rechtstreeks in het systeem terecht. In de andere gevallen moet de melding handmatig in het zaaksysteem worden verwerkt. Toen de gemeente Venlo met de invoering van het gemeentelijk zaaksysteem begon, was het proces van de MOR één van de eerste processen die daarin zijn opgenomen. Het is de betrokken leidinggevenden al enige tijd duidelijk dat het gebruik van het gemeentelijk zaaksysteem voor de MOR duidelijke nadelen heeft. In tegenstelling tot systemen die speciaal voor MOR zijn gemaakt, zijn allerlei gewenste functies en opties in het zaaksysteem niet beschikbaar. Een voorbeeld is de registratie van de klanttevredenheid van de melder: die wordt in Venlo niet geregistreerd in het systeem, omdat dit niet kan worden ingepast. We komen later nog op de kwestie van het systeem terug.

Als de meldingen in het systeem zijn geregistreerd, worden de meldingen door een medewerker uitgezet bij iemand die de melding moet gaan afhandelen. Dat zijn in het algemeen de medewerkers van de Buitendienst of medewerkers van gecontracteerde aannemers. Daarbij wordt ook onderscheid gemaakt tussen spoedgevallen en gewone meldingen. We gaan hier niet uitgebreid in op alle stappen in dit interne proces. In het systeem wordt ook aangetekend waar de melding is uitgezet. Als de melding is afgehandeld, wordt dit ook weer geregistreerd. Vanuit het systeem kunnen automatisch mails naar de melders worden gestuurd, als zij tenminste hun mailadres hebben doorgegeven. Die mails worden verstuurd op het moment dat de melding voor afhandeling is uitgezet, en na afhandeling. Ook als de melding niet (meteen) kon worden afgehandeld wordt dit gemeld. Zo gaat het in de meeste andere grote gemeenten die deelnamen aan het onderzoek ook.

Figuur 2 Communicatie met de melder: Venlo vergeleken met acht andere grote steden

	Uw gemeente	Alle gemeenten*
De melder wordt geïnformeerd over de registratie van de melding	Ja	100%
De melder wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	Ja	78%
De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding	Ja	100%
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	Ja	100%
De melder wordt geïnformeerd over een andere status van de meldingen	Nee	44%

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

De registratie van de meldingen die worden gedaan leidt ertoe dat de gemeente overzichten kan maken van het aantal meldingen en de ontwikkeling daarin, evenals de spreiding over diverse categorieën. Ook kan de afhandelingsnelheid worden gemonitord. Wat niet kan, en wat in veel andere gemeenten (ruim tweederde) wél kan, is een verband leggen met eerdere meldingen in het registratiesysteem, voor dezelfde locatie of van dezelfde melder. Het Venlose zaaksysteem biedt daarvoor geen mogelijkheid. Dat is om allerlei redenen onhandig: voor de leidinggevende die de medewerkers van de buitendienst moet aansturen is het bijvoorbeeld handig als je kunt zien of er meerdere meldingen over één locatie zijn, en ook hoe de ontwikkeling daarin is door de tijd heen. De registratie kan dus ook niet worden gebruikt om het beleid gericht te ondersteunen, het beleid en beheer op het gebied van openbare ruimte, of op andere, aanverwante dossiers zoals bijvoorbeeld de samenlevingsagenda. Diverse gemeenten (en zes van de acht overige 100.000+-gemeenten) maken wel melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte uit te voeren. Venlo laat hier dus een kans liggen.

Aan het eind van het proces is er nog de vraag of en hoe de melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van zijn of haar melding. In Venlo wordt de melder, net als in bijna alle deelnemende gemeenten, geïnformeerd over de registratie,

het in uitvoering nemen en de afhandeling van de melding. Voor de inwoners die hun melding via de app hebben gedaan, geldt dat zij alleen (mail)bericht krijgen als ze hun mailadres hebben doorgegeven.

Deelvraag 2. Resultaten in termen van aantallen, tijdigheid en klantgerichtheid van de MOR

In het DoeMee-onderzoek is allereerst gekeken naar het aantal meldingen. Venlo registreerde in 2018 en 2109 ongeveer 17.000 meldingen openbare ruimte. Als we dat omrekenen naar het aantal melding per 1000 inwoners, zit Venlo met 166 (2018) en 168 (2019) lager dan de acht andere 100.000+-gemeenten.

Opvallend is dat het aantal meldingen in Venlo in 2020 is gestegen, naar ongeveer 18.500. Dat is een stijging van ongeveer 10%. In de ogen van de ambtelijke organisatie is dat aanzienlijk. 2020 was door de coronasituatie natuurlijk een uitzonderlijk jaar, dus voorzichtigheid is geboden bij de interpretatie van dit cijfer. Uit het DoeMee-onderzoek blijkt dat zes van de acht andere 100.000+-gemeenten halverwege 2020 verwachtten dat bij hen het aantal meldingen ook hoger zou zijn. Maar in de totale groep deelnemers zijn er ook enkele gemeenten die denken dat het aantal meldingen in 2020 door de coronasituatie juist lager zal uitpakken.

Figuur 3 Aantal meldingen in 2018 en 2019: Venlo vergeleken met acht andere grote steden

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	166	179
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	168	215

* weergegeven is het gemiddeld aantal meldingen per 1.000 inwoners.

De rekenkamer wil benadrukken dat het niet goed mogelijk is om iets te zeggen over de betekenis van de verschillen tussen Venlo en de andere gemeenten. De vraag is bijvoorbeeld hoe de meldingen kunnen worden gedaan, en hoe er wordt geregistreerd in de andere gemeenten. Dat maakt de vergelijking lastig en weinig zinvol.

Dat er in 2020 in Venlo ineens beduidend meer MOR waren, vraagt natuurlijk ook om een verklaring. Omdat de indeling in categorieën in 2020 was aangepast ten opzichte van voorgaande jaren, is het moeilijk om gericht te zoeken naar bepaalde categorieën die misschien zijn gestegen. De indruk van de ambtelijke organisatie is dat de stijging over de volle breedte van de MOR zichtbaar is, en niet voor één of twee specifieke categorieën. Omdat het zaakstelsel niet toelaat om de meldingen te koppelen aan specifieke locaties, kan ook op die manier niet naar verklaringen worden gezocht. Je kunt bijvoorbeeld niet de meldingen over een bepaalde wijk of een specifieke straat koppelen aan de gegevens die je als gemeente hebt over de staat van het onderhoud daar.

De gemeente Venlo hanteert één KPI (kritische prestatie indicator) ten aanzien van de MOR, en dat betreft de afhandelingsduur of -snelheid. In feite is het geen afhandelingsduur, maar het betreft de tijd tussen de melding en de eerste reactie van de gemeente aan de melder: niet de automatische ontvangstbevestiging, maar meestal een bericht van de behandelaar wat en wanneer er iets gaat worden ondernomen. Die tijdsduur wordt in het systeem geregistreerd. Veel zaken kunnen snel worden opgepakt, maar voor andere zaken geldt dat dat simpelweg niet kan. Een voorbeeld is een melding dat iemand een verkeersdrempel zou willen op een bepaalde plek. Een ander voorbeeld zijn de seizoensgebonden meldingen: mensen die willen dat er op bepaalde plekken wordt gesnoeid bijvoorbeeld; dergelijke meldingen worden in de vaststaande planning meegenomen.

In Venlo is de afhandelingsduur verbeterd in de periode 2018-2020. In het systeem is hiervoor een administratieve norm gesteld, die per categorie melding verschilt. Voor een melding van bijvoorbeeld een volle afvalbak geldt een administratieve norm van 2 dagen, terwijl dat voor een fietswrak 10 dagen is. In 2018 was 74% volgens deze normen tijdig afgehandeld, en in 2020 was dat volgens dezelfde normen 84%. Dat gaat niet vanzelf, zo'n verbetering, daar is ambtelijk ook stevig op gestuurd. De bedoeling is dat dit percentage blijft toenemen. Hoe die norm zich verhoudt tot de andere gemeenten, is geen zinvolle vraag. In het vergelijkende rapport van PBLQ wordt uitgebreid toegelicht dat dit komt omdat veel gemeenten de afhandelingsduur niet meten, en de gemeenten die dit wél doen meten de afhandelingsduur op verschillende manieren. Op dit punt is de vergelijking dus niet zinvol.

Andere gemeenten hanteren soms ook KPI's ten aanzien van het aantal meldingen en de gewenste reductie daarvan, of ten aanzien van de klanttevredenheid. Dit doet Venlo niet.

We gaan hier nog nader in op het punt van de klanttevredenheid. De gemeente Venlo registreert de klanttevredenheid niet, in tegenstelling tot sommige andere gemeenten (22% van alle deelnemende gemeenten, en zes van de acht

100.000+-gemeenten). Venlo onderzoekt die klanttevredenheid over de MOR ook niet. De gemeente weet dus niet of inwoners tevreden zijn over bijvoorbeeld de meldingsmogelijkheden, over de berichten die zij ontvangen over de afhandeling van de melding, of over de daadwerkelijke afhandeling van de meldingen.

Het onderzoeksrapport meldt dat sommige andere gemeenten wél de klanttevredenheid periodiek onderzoeken of inventariseren, maar tekent daarbij aan dat niet altijd duidelijk is wat daarmee wordt bedoeld. Sommige gemeenten blijken te doelen op vragen over de openbare ruimte in de jaarlijkse of tweejaarlijkse burgerpeiling bijvoorbeeld. Ook Venlo vraagt hiernaar in de Stadspeiling, maar dat is iets anders dan de klanttevredenheid over de meldingen openbare ruimte. De vergelijking pakt hier dus niet zinnig uit.

Figuur 4 Klanttevredenheid over MOR: Venlo vergeleken met acht andere grote steden

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	<i>Nee</i>	<i>67%</i>
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	<i>Nee</i>	<i>44%</i>

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

Deelvraag 3. Informatievoorziening aan de raad over de MOR

Op basis van de vergelijkende rapportage en de gevoerde gesprekken stelt de rekenkamer vast dat op verzoek van de directie sinds enige tijd periodieke rapportages van de geregistreerde en afgehandelde MOR worden gemaakt. Die cijfers worden sinds kort ook gebruikt voor de cyclus van verantwoordingsgesprekken met medewerkers, en tussen de verantwoordelijk teamleider en directie.

Het college en de raad krijgen geen periodieke rapportages, iets wat bij ongeveer de helft van de andere grote steden wel gebeurt. Helemaal verrassend is dat niet, omdat uit het voorgaande al blijkt dat het huidige registratiesysteem weinig mogelijkheden biedt om de meldingen nader te duiden, en te verbinden met andere data en beleidsdoelen. Daardoor zouden rapportages op dit moment weinig relevante (stuur)informatie bieden voor college en raad. Het onderwerp MOR komt verder wel eens aan de orde tijdens bijeenkomsten van college en raad, zoals het jaarlijkse bijpraatmoment over de interne organisatie.

De context in Venlo: plannen en inspanningen op het gebied van de MOR

De rekenkamer heeft de bevindingen uit de vergelijkende rapportage besproken met de ambtelijke organisatie. De verantwoordelijke ambtenaren zijn zich ervan bewust dat in diverse andere gemeenten het proces van de melding, registratie en afhandeling van de MOR beter is georganiseerd, dat er meer oog is voor de klanttevredenheid, en dat er elders ook beter gebruik wordt gemaakt van de MOR voor het beleid in bredere zin. Het besef bestaat al langer dat het huidige registratiesysteem weinig mogelijkheden biedt om meer te doen met de MOR, anders dan ze zo goed en tijdig mogelijk af te handelen. Zoals gezegd biedt het systeem niet de mogelijkheid om verbindingen te leggen met eerdere of andere meldingen en met specifieke locaties, en dus kan de registratie ook niet worden gebruikt om het beheer openbare ruimte beter te plannen of het beleid te onderbouwen.

In het gesprek is ook aan de orde geweest dat er natuurlijk een verband bestaat tussen de staat van het onderhoud van de openbare ruimte en de MOR. Het is duidelijk – en dat is ook bestuurlijk onderkend – dat er de afgelopen jaren door de bezuinigingsdruk teveel op het onderhoud van de openbare ruimte is bezuinigd. In de begroting voor 2021 en verder zijn er dan ook extra middelen vrijgemaakt om die achterstand in te halen. Er wordt gewerkt aan een Integrale Visie op de Openbare Ruimte (IVOR) en een daarbij behorend Integraal Beheerplan voor de Openbare Ruimte (IBOR). In deze rekenkamerbrief gaan wij daar niet verder op in.

Terug naar de MOR. Omdat de ambtelijke organisatie méér met de MOR wil, heeft de teamleider Realisatie en Beheer Openbare Ruimte begin 2020 de MOR aangedragen als een zogenaamd 'prioritair bedrijfsproces'. Dat zijn processen waar extra aandacht en middelen voor worden vrijgemaakt in de organisatie. Uiteindelijk is zijn aanvraag begin 2021 goedgekeurd en zijn er middelen voor vrijgemaakt. Dit bedrag van €40.000 is te vinden in de programmabegroting 2021-2024, onder de post 'Melding applicatie Openbare Ruimte (p. 52).

Op 22 maart 2021 is een nieuwe projectleider gestart die de MOR onder handen gaat nemen. Deze gaat een projectgroep leiden. Die gaat een verbeterproces inzetten, met als doel om het werkproces van de MOR te actualiseren

en het zo efficiënt en doelgericht mogelijk in te richten. Een belangrijk onderdeel van de opdracht is het zoeken en aanschaffen van een nieuw registratiesysteem. De teamleider geeft aan dat het voornemen is om over te stappen naar een specifiek voor de MOR ontworpen registratiesysteem – een zogenaamde ‘taakspecifieke applicatie’ - zoals veel van de grotere gemeenten dat hebben. Dat systeem moet onder meer de (terug)koppeling naar de melder (en de uitvoerder) mogelijk maken, en zo voor betere communicatie met de melder zorgen. Een belangrijke functie is ook dat het mogelijk wordt om de geregistreerde meldingen te analyseren. Die analyses moeten gebruikt kunnen worden om beter inzicht te krijgen in de staat van (het onderhoud van) de openbare ruimte, en ook voor beleids- en planvorming binnen de gemeente, zoals bijvoorbeeld wijkplannen. Het uiteindelijke doel is natuurlijk om de staat van de openbare ruimte te verbeteren en zodoende zoveel mogelijk meldingen te voorkomen.

In de aanloop naar het daadwerkelijke verbeterproces zijn er al analyses gemaakt. Zo is er vorig jaar een zogenaamde procesanalyse van het MOR-proces gemaakt. Daarbij is, mede op basis van een aantal bijeenkomsten met alle betrokken medewerkers, in kaart gebracht welke stappen onderdeel zijn van het proces en welke actoren een rol spelen. De opbrengst hiervan is in december 2020 opgeleverd en is input voor de nieuwe projectleider. Een andere bron van informatie is een zogenaamde ‘klantreis’ die is gemaakt voor het bomenonderhoud. Daarbij is door een procesbegeleider vanuit de gemeente met vijf inwoners gesproken over hun melding en hun ervaringen met het daaropvolgende proces. Dat leverde belangrijke inzichten op over de wijze waarop inwoners de afhandeling en communicatie door de gemeente ervaren. Zo bleek bijvoorbeeld dat de gemeente inwoners niet vraagt of/wanneer zij het meldingsproces als afgesloten beschouwen, maar zelf bepaalt wanneer de melding kan worden afgesloten; dat is in elk geval iets dat in de toekomst anders moet.

Doel van het ingezette verbeterproces voor de MOR is om in Q2 van 2022 het volgende te hebben bereikt: betere communicatie en terugkoppeling naar melder; nog meer tijdigheid in afhandeling meldingen; een efficiëntere werkwijze; en het analyseren van meldingen ten behoeve van onderbouwing beleid en beheer openbare ruimte en andere gemeentelijke plannen zoals wijkplannen.

Conclusies

Op basis van het DoeMee-onderzoek kan worden geconcludeerd dat de gemeente Venlo de basis van de registratie en afhandeling van de Meldingen openbare ruimte (MOR) op orde heeft, maar dat er in het proces aanzienlijke verbeteringen mogelijk zijn. Zo kan het de melders makkelijker worden gemaakt met een app, die ook communicatie tussen gemeente en melder mogelijk maakt. Ook zou het goed zijn als de klanttevredenheid zou worden gemeten. Daar komt bij dat de gemeente nauwelijks gebruik maakt van de geregistreerde meldingen voor analyses ten behoeve van beleid en beheer op het gebied van de openbare ruimte. Dat is een belangrijke gemiste kans.

De gemeente is zich al langer bewust van de in dit onderzoek geconstateerde zwakke punten. Inmiddels is een omvattend verbeterproces in gang gezet. Een belangrijk onderdeel daarvan is de geplande aanschaf van een ander registratiesysteem, speciaal bedoeld voor meldingen openbare ruimte. Zo’n ‘taakspecifieke applicatie’ maakt het onder meer mogelijk om vanuit het systeem makkelijker te communiceren met de melder (en deze bijvoorbeeld naar zijn tevredenheid te vragen), en stelt de ambtelijke organisatie in staat om allerlei analyses te maken van de geregistreerde meldingen, iets wat met het huidige zaaksysteem nauwelijks kan.

De rekenkamer doet daarom de aanbeveling aan de raad om zich op een later tijdstip door het college te laten informeren over de stand van zaken van het verbeterproces rondom de MOR. Dat kan bijvoorbeeld in het kader van de behandeling van de jaarstukken over 2021, maar de raad kan ook vragen om daarover in een apart document en/of bijeenkomst te worden geïnformeerd.

BESTUURLIJKE REACTIE COLLEGE



GEMEENTEBESTUUR

Rekenkamercommissie Venlo

uw kenmerk
uw brief d.d.

ons kenmerk 1749383
behandelaar SWJ Nijveld
doorkiesnummer +31773596593
e-mail s.nijveld@venlo.nl
collegebesluit d.d. 6 april 2021
bijlage(n)
datum 6 APR. 2021

onderwerp Rekenkamerbrief DoeMee-onderzoek Meldingen Openbare Ruimte (MOR)

Geachte commissie,

Met veel belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw brief DoeMee-onderzoek Meldingen Openbare Ruimte (MOR). Wij zijn de rekenkamer erkentelijk voor de gelegenheid om te reageren op haar conclusies en aanbeveling.

Algemeen

Wij herkennen de conclusies en nemen de aanbeveling mee in de toekomstige verantwoording over de MOR. De timing van het onderzoek is goed en sluit naadloos aan op het reeds in gang gezette verbeterproject MOR.

We onderstrepen de conclusie dat de gemeente Venlo de basis van registratie en afhandeling van de MOR op orde heeft. Uw onderzoek bevestigt het verbeterpotentieel van het proces dat wij al gestart zijn en waarmee wij aansluiten op uw conclusies en aanbeveling. De kansen op een betere toegankelijkheid voor melders, een betere communicatie met melders, een hogere klanttevredenheid van de melder en een verbeterd beheer van de openbare ruimte, worden hiermee benut. Dat doen we onder andere door de mogelijkheden van het melden via een app hierin te betrekken, betere standaardcorrespondentie op te nemen en meer ruimte te geven voor direct contact tussen de melder en de behandelaar.

postadres Postbus 3434
postcode 5902 RK Venlo
bezoekadres Hanzeplaats 1 Venlo
telefoon 14 077
telefax +31 77 3596766
internet www.venlo.nl
bank NL33BNGH0285008749

Rol van de raad

De aanbeveling om de raad op een later tijdstip te informeren over de stand van zaken van het verbeterproject, nemen wij over. In Q4 van 2021 informeren wij de raad hierover. Na afronding van het project, naar verwachting in Q2 2022, informeren wij de raad over de resultaten.

Tot slot

Wij waarderen de inspanningen van de rekenkamercommissie en zien de brief als een waardevolle aanvulling op het reeds in gang gezette verbeterproject MOR. Uw aanbeveling nemen we daarin mee. Wij danken u voor de mogelijkheid onze bestuurlijke reactie aan u kenbaar te maken.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens

de burgemeester

Antoin Scholten

**SECRETARIAAT
REKENKAMER VENLO**

Secretaris

Yvon van Geel

y.vangeel@venlo.nl

Adres

Postbus 3434

5902 RK Venlo

Telefoonnummer

077 – 359 9642

Website

<https://gemeenteraad.venlo.nl/#rekenkamer>

