



Rekenkamerbrief

Meldingen openbare ruimte

Blaricum-Eemnes-Laren

Rekenkamer BEL

18 januari 2021

1 Inleiding

Visitekaartje

De openbare ruimte is het visitekaartje van de gemeente. Een goed onderhouden openbare ruimte draagt bij aan het leef- en woongenot en het veiligheidsgevoel van inwoners. De rekenkamer is benieuwd naar de stand van zaken met betrekking tot meldingen openbare ruimte (MOR) die door inwoners worden gedaan. De brancheorganisatie van rekenkamers (NVRN) kondigde in 2020 een gezamenlijk onderzoek aan naar de MOR over 2018 en 2019. Meer dan 40 gemeentelijke rekenkamers van 51 gemeenten tekenden in en de Rekenkamer BEL nam ook deel aan het onderzoek.

Factsheet en sideletter

Het onderzoeksbureau PBLQ voerde het zogenoemde doe-mee onderzoek van de NVRN uit. Het resultaat is een factsheet met de gegevens over de BEL-gemeenten in vergelijking met een benchmark van 51 gemeenten¹ en een sideletter met een algemene analyse van de benchmark. De rekenkamer biedt door middel van een rekenkamerbrief de factsheet en sideletter aan de gemeenteraad aan (zie de bijlagen 1 en 2). In deze rekenkamerbrief gaan we kort in op de onderzoeksopzet en geven een duiding van de resultaten van de situatie van het beleid op en uitvoering van meldingen openbare ruimte (MOR) in de BEL-gemeenten in 2018-2019.

Deze rapportage is gelijktijdig naar de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie gezonden en niet voorzien van een bestuurlijke reactie. De rekenkamer bedankt NVRN/PBLQ en de ambtenaren van de BEL-combinatie die een bijdrage aan dit onderzoek hebben geleverd.

2 Doe-mee onderzoek MOR

Doe-mee onderzoek

De rekenkamer heeft de Directie van de BEL Combinatie verzocht de vragenlijst in te laten vullen die PBLQ in het kader van het onderzoek MOR verstuurde (zie bijlage 3). In augustus 2020 zijn de gegevens van de BEL-gemeenten ontvangen. Naar aanleiding daarvan heeft een lid van de rekenkamer een gesprek gehad met de ambtenaar die als contactpersoon fungeerde. In november volgde, in het kader van hoor en wederhoor, een digitaal verificatiegesprek tussen PBLQ en de betrokken ambtenaar. De onderzoeker van de rekenkamer was hierbij aanwezig. 14 december 2020 is de factsheet op basis van de door de BEL-gemeenten ingevulde vragenlijst en de sideletter van het

¹ Omdat de BEL-gemeenten de gegevens over 2018-2019 niet naar individuele gemeente konden scheiden zijn de BEL-gemeenten samen genomen. De benchmark, hoewel in principe voor 51 gemeenten aangeleverd, is voor 49 te onderscheiden gemeenten gevuld.

NVRR/PBLQ ontvangen. Vervolgens heeft de rekenkamer deze rekenkamerbrief geschreven.

Onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag die met het onderzoek beantwoord wordt is:

Hoe is de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (MOR) geregeld in de BEL-gemeenten en wat kunnen de gemeenten leren van de bevindingen uit het onderzoek naar MOR in 49 andere gemeenten?

Benchmark

De rekenkamer merkt op dat het nuttig is om de BEL-gemeenten te vergelijken met 49 andere gemeenten. Winst is dat zichtbaar wordt hoe goed de BEL-gemeenten presteren ten opzichte van andere gemeenten. Nadeel van dit onderzoek is dat de gepubliceerde data van PBLQ algemeen zijn. Een gebruikelijk uitgangspunt bij rekenkameronderzoek is de toetsing van het eigen beleid van de gemeente. Om alle gemeenten op een goede wijze te vergelijken zijn de data in de benchmark echter vrij algemeen. Om deze beperking enigszins te ondervangen heeft de rekenkamer op basis van de beschikbare informatie deze brief opgesteld.

BEL-gemeenten samen in rapport

Hier moet de rekenkamer ook opmerken dat het lastig was voor de ambtenaren en de onderzoekers om de vragenlijst voor de BEL-gemeenten in te vullen. De registratie van de meldingen binnen de BEL is voor de onderzochte periode 2018-2019 niet naar gemeente te onderscheiden, wat op zich bevreemdend is daar een MOR over een specifieke plek in de openbare ruimte gaat. Vanaf 2020 zou het wel vanuit de registratie mogelijk moeten zijn een onderscheid van de MOR naar gemeente te maken. Wat er aan beleidsambities in de raadsperiode 2018-2022 voorgenomen is, heeft met name Eemnes geformuleerd (zie §3.1). De uitvoering is in de BEL-combinatie aanwezig en geldt grotendeels voor de drie gemeenten. Aangezien de bevindingen voor de drie gemeenten gelden en de uitvoering van het beleid nu en in de toekomst bij de BEL-combinatie is belegd, is er in deze rapportage gekozen om de drie gemeenten samen in een rapportage te nemen.

Leeswijzer

Hieronder gaan we achtereenvolgens in op het beleid over de meldingen openbare ruimte, de registratie, terugkoppeling aan de melder, de monitoring en evalueren van de meldingen, informatievoorziening aan de raad en 2020. We eindigen met enkele conclusies en aanbevelingen.

3 Resultaten

3.1 Beleid

College- en coalitieprogramma's In de coalitieakkoorden van Blaricum en Laren 2018-2022 wordt niet ingegaan op de wijze waarop de gemeenten acteren op meldingen openbare ruimte door inwoners. In het collegeprogramma 2018-2022 van Eemnes 'Koesteren van een groen, duurzaam en sociaal dorp' staat wel een ambitie hierop beschreven: "Wij halen onze servicenormen (waaronder termijn van opnemen telefoon, afhandelingstermijnen voor e-mails, brieven en klachten, afhandelingstermijn meldingen openbare ruimte)" en "...het beter onderhouden van onze openbare ruimte, inclusief verhoging van het kwaliteitsniveau van het onderhoud van het openbaar groen." Voor het vereiste niveau zou in 2018 een (administratieve) 0-meting uitgevoerd moeten worden en een aanbesteding voor onderhoud vanaf medio 2019. Ook is de ambitie geformuleerd tot verbetering van de terugkoppeling van het meldpunt openbare ruimte. Dit onderzoek concentreert zich op dat laatste, namelijk de meldingen openbare ruimte.

Geen overkoepelend beleid Er is bij de BEL-gemeenten geen overkoepelend beleid met betrekking tot meldingen openbare ruimte vastgelegd, in de zin van een aparte beleidsnota. Overigens heeft slechts 39% van de onderzochte gemeenten in de benchmark een beleidsnota MOR. Maar ook procesbeschrijvingen en werkinstructies ontbreken in de BEL-gemeenten, terwijl die wel bij een meerderheid van de gemeenten aanwezig zijn.

Op de drie te onderscheiden kritische prestatie-indicatoren (KPI's) zijn in de BEL-gemeenten geen streefcijfers geformuleerd.

3.2 Melding en registratie

Melding De inwoners van de BEL-gemeenten kunnen op veel verschillende manieren een melding openbare ruimte doen. Fysiek aan de balie, telefonisch, via de website en via sociale media. Uiteraard komen ook meldingen binnen via medewerkers van de gemeentelijke buitendienst en boa's. Ook voor mensen met een beperking is erin voorzien dat zij een mogelijkheid hebben een melding openbare ruimte te doen.

Hiermee scharen de gemeenten zich bij de overgrote meerderheid van gemeenten in de benchmark. In tegenstelling tot 73% van de gemeenten in de benchmark kunnen de inwoners van de BEL-gemeenten geen melding doen via een speciale app. Eemnes heeft in de periode 2014-2018 ervoor gepleit een app voor MOR-meldingen te gaan gebruiken, maar dat is na een afweging van de kosten en baten toch niet gerealiseerd.

Commerciële apps	Meldingen kunnen niet via andere kanalen worden gedaan. Er zijn commerciële aanbieders van apps, waar burgers meldingen kunnen doen. De beheerders van de commerciële apps geven de melding vaak anoniem door aan de gemeente, en melden aan de melder terug dat de gemeente niet aangesloten is op hun platform. De melder is dan vaak teleurgesteld. Hij/zij heeft een melding gedaan, maar de gemeenten kunnen er vaak niets mee doen. Op die manier proberen de beheerders van de commerciële apps druk uit te oefenen op gemeenten om een duur abonnement af te sluiten.
Categorieën meldingen	In 2018 zijn 12 hoofdcategorieën in de registratie opgenomen: - Afval - Dieren - Evenementen - Groen - Speelveldjes - Straatreiniging - Openbare verlichting - Riolering - Straatmeubilair - Verkeer - Water, sloten en havens - Wegen Over 2019 wordt over 7 categorieën gerapporteerd: afval, dieren, groen, openbare verlichting, riolering, straatmeubilair en wegen.
Registratie	Vanaf 2018 is de BEL-combinatie begonnen met een herijking van het meldingenproces, samen met de implementatie van een nieuwe applicatie, Slimmer Melden. In de registratie wordt per categorie het aantal meldingen en de afhandelingsnelheid opgenomen, evenals in meer dan 80% van de onderzochte gemeenten in de benchmark. De klanttevredenheid wordt niet geregistreerd, evenals in 22% van de benchmarkgemeenten. Wel wordt aangegeven dat de melder de gelegenheid krijgt de afhandeling te beoordelen, maar deze wordt evenals in 69% van de onderzochte gemeenten niet geregistreerd (zie ook §3.4).
Onderscheid naar gemeente	Zoals eerder aangegeven was het in de periode 2018-2019 niet mogelijk in de registratie een onderscheid naar individuele gemeente te maken. Ambtelijk is aangegeven dat dat in het nieuwe registratiesysteem wel mogelijk is.
3.3 Terugkoppeling naar de melder	
Niet anoniem	Als de gemeenten over het telefoonnummer of e-mailadres beschikken dan kunnen zij de melder informeren over de voortgang en de

afhandeling. In andere gevallen niet, omdat de gemeenten niet beschikken over een medium om de melder te bereiken.

Terugkoppeling

In het collegeprogramma van Eemnes werd de ambitie uitgesproken om de terugmelding te verbeteren. Dat gebeurt ook over de meeste stadia van de afhandeling na de melding. De melder wordt geïnformeerd over de registratie en de afhandeling; wanneer de melding niet afgehandeld kan of hoeft te worden en over een veranderde status van de melding. Opvallend is dat de melder wel over een andere status van de melding wordt geïnformeerd, wat in slechts 27% van de onderzochte gemeenten gebeurt, maar niet over het in uitvoering nemen van de afhandeling, wat wel in 78% van de benchmarkgemeenten gebeurt.

3.4 Monitoring en evaluatie

Monitoring

De registratie van de MOR in de BEL-gemeenten biedt mogelijkheden tot monitoring, zeker na de overgang naar de nieuwe applicatie vanaf 2018. Zo is er een overzicht van de meldingen in de onderscheiden categorieën, is er de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen en dus de mogelijkheid om inzicht te krijgen in ontwikkelingen in aantallen meldingen. De registratie biedt ook de mogelijkheid inzicht te krijgen in de afhandeling en de snelheid waarmee is afgehandeld. Overigens zonder dat op die laatste parameter, de afhandelingssnelheid, een KPI is geformuleerd.

Evaluatie

Uit de antwoorden blijkt niet dat data uit de registratie MOR structureel worden geëvalueerd, in ieder geval niet op inhoud in de periode 2018-2019. Onder andere vanwege de implementatie vanaf 2018 van de nieuwe applicatie Slimmer Melden, die de mogelijkheden daartoe wel biedt.

Aantal

Het aantal meldingen openbare ruimte in de periode 2018-2019 staat in de tabel hieronder weergegeven. Het gemiddeld aantal meldingen openbare ruimte per 1.000 inwoners is in de BEL-gemeenten lager dan in de benchmark, vooral in 2019.

Tabel, aantal meldingen 2018-2019.

	BEL-gemeenten	Per 1.000 inw. BEL-gemeenten	Per 1.000 inw. Benchmark
2018	3.793	121	126
2019	3.572	114	142

Afhandelingssnelheid

Uit de benchmark kwamen vergelijkingsgegevens over de afhandelingssnelheid, die niet betrouwbaar blijken, o.a. door de onduidelijkheid of de aangeleverde data werk- of kalenderdagen betreffen. De afhandelingssnelheid is door de BEL-combinatie niet aangeleverd aan de benchmark, omdat men ambtelijk van mening is dat

het hierop appels met peren vergelijken is. Sommige eenvoudige meldingen kunnen en worden meteen afgehandeld en bij andere meldingen moeten experts geraadpleegd worden, waardoor de afhandeling soms 30 dagen kan duren.

Data gedreven

Op basis van monitoring en evaluatie van de meldingen die inwoners doen' kan een gemeente data-gedreven en preventief te werk gaan. Bijvoorbeeld als vaak dezelfde klachten worden geregistreerd, kan daar preventief op worden gereageerd. De BEL-gemeenten doen dat vooralsnog niet.

2020

In 2020 is een nieuwe aannemer gecontracteerd, die meer dan 2/3 van de meldingen openbare ruimte afhandelt. Ambtelijk is aangegeven dat in het begin de afstemming over afhandeling en registratie beter had gekund. De verwachting is dat monitoring, rapportage en evaluatie in de toekomst beter gaan verlopen.

Wat betreft aantal en inhoud van de MOR voor 2020 is de verwachting, gebaseerd op de realisatie van 2/3 van het jaar 2020, dat er meer meldingen zijn gedaan. De aard van de meldingen is veranderd in 2020; dat komt voornamelijk door meldingen van zwerfvuil en dumpingen, die gerelateerd zijn aan corona, zoals mondkapjes.

3.5 Informatievoorziening

Sturingsinformatie

Afgaand op de antwoorden in de benchmark lijkt het dat de registratie leidt tot managementrapportages en tot evaluaties over aantallen en afhandeling van meldingen openbare ruimte, en aan rapportages aan college of gemeenteraad. Ambtelijk wordt evenwel aangegeven dat het registratiesysteem veel mogelijkheden daartoe biedt, maar dat na de optimalisatie van het systeem bekeken wordt hoe en waarop gestuurd en geïnformeerd zal gaan worden.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

Op grond van voorafgaande komt de rekenkamer BEL-gemeenten tot de volgende conclusies:

- De algemene conclusie is dat het proces en de inrichting van de meldingen in de openbare ruimte op veel vlakken vergelijkbaar is met de andere 49 onderzochte gemeenten;
- De rekenkamer constateert dat in de BEL-gemeenten, net als in veel andere gemeenten, geen beleid vastgelegd is. In tegenstelling tot veel van de onderzochte gemeenten zijn er ook geen proces-beschrijvingen of werkinstructies aangetroffen. Uitvoering van MOR

staat los van beleid en protocollen. De BEL-combinatie is nog niet zo heel lang geleden gestart met een nieuwe applicatie voor de registratie en een nieuwe aannemer voor de afhandeling van de meldingen;

- Er zijn door de gemeenten geen kritische prestatie-indicatoren vastgesteld voor aantal meldingen, afhandelingstermijn of klanttevredenheid;
- De BEL-gemeenten bieden inwoners veel mogelijkheden om een melding te doen, op de mogelijkheid van een aparte app na, die bijna driekwart van de onderzochte gemeenten wel bieden. Voor mensen met een beperking, zoals slechtzienden, zijn er mogelijkheden tot het doen van een melding;
- De BEL-gemeenten registreren noch meten de tevredenheid van de klant over de afhandeling van de melding. Net zoals overigens het overgrote deel van de onderzochte gemeenten;
- De gemeenten maken geen gebruik van geavanceerde methoden, zoals *machine learning*, voor een data-gedreven en preventieve aanpak van de MOR;
- De melder kan de afhandeling van de melding goeddeels volgen, maar krijgt geen bericht over het in uitvoering nemen van de melding. Dat gebeurt wel in meer dan driekwart van de gemeenten in de benchmark. Wel informeren de gemeenten over een veranderde status van de melding, wat maar in iets meer dan een kwart van de gemeenten gebeurt;
- Het aantal meldingen per 1.000 inwoners ligt lager dan het gemiddelde in de benchmark;
- Over de gemiddelde afhandelingstermijn in relatie tot de andere benchmarkgemeenten kunnen we geen uitspraken doen;
- De mogelijkheden tot sturings- en evaluatierapportages zijn er met het nieuwe registratiesysteem, en er wordt nog nagedacht over de wijze waarop college en raad geïnformeerd gaan worden.

4.2 Aanbevelingen

Naar aanleiding van bovenstaande conclusies doet de rekenkamer de volgende aanbevelingen:

- Stel beleid op voor meldingen openbare ruimte, ontwerp procesbeschrijving en werkinstructies voor het proces en ga door met het herijken van onder andere afhandelingstermijnen.
- Stel kritische prestatie indicatoren (kpi's) op om de uitvoering van het beleid adequaat te registreren en te monitoren voor:
 - o Maximaal aantal meldingen naar categorie;
 - o Maximale afhandelingstermijnen per categorie;
 - o Klanttevredenheid.

- Ontwikkel het proces van klanttevredenheid over de afhandeling van de melding. Registreer klanttevredenheid in het systeem. Monitor en evalueer de data, en zet die informatie proactief in om de klanttevredenheid verder te verbeteren en ervan te leren;
- Overweeg de mogelijkheid om *machine learning* in te zetten zoals een data-gedreven (preventieve) aanpak om de effectiviteit en de efficiëntie van de afhandeling van de meldingen verder te verhogen;
- Overweeg om inwoners ook de gelegenheid te bieden via een specifieke app een melding te doen;
- Overweeg om melders ook over het in behandeling nemen van de melding te informeren;
- Zet op basis van de mogelijkheden die de registratie biedt een structurele informatievoorziening aan college en de raad op, in het kader van de P&C-cyclus.

5 Bijlage 1. Factsheet voor de BEL-gemeenten NVRR/PBLQ.

Factsheet Meldingen Openbare Ruimte

BEL-Gemeenten

NVRR DoeMee-onderzoek 2020

Uw rekenkamer heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2020, naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR). In dit onderzoek hebben 51 gemeenten¹ 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 gemeenten 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 gemeenten' te vergelijken met die van andere. Overigens, als wij de antwoorden van 'uw gemeenten' vergelijken met die van alle deelnemende gemeenten, dan maken de antwoorden van uw gemeenten 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 gemeenten 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 gemeenten. De tweede kolom bevat de percentuele verdeling van de antwoorden van alle gemeenten.

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

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

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 gemeenten	Alle gemeenten*
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	Ja	86%
De afhandelingsnelheid wordt geregistreerd	Ja	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	Nee	22%

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

¹ 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.

² Voor deze, en ook alle volgende tabellen, is relevant om te noemen dat het restant van het aantal gemeenten niet per sé het antwoord 'nee' heeft verstrekt. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld 'weet niet' of 'geen antwoord'.

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 gemeenten</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	<i>Nee</i>	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingsnelheid	<i>Nee</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 gemeenten</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>Ja</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 gemeenten kan een melding bij de gemeenten zelf worden gedaan.

	<i>Uw gemeenten</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>Ja</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.*

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 gemeenten bestaat er wel overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. Vervolgens wordt de vraag relevant welke mogelijkheden het registratiesysteem dan biedt. In uw gemeenten zijn de volgende specificaties vermeld:

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

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

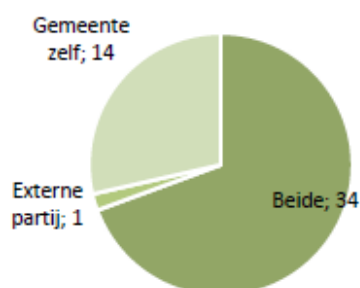
Een vervolgvraag is of de gemeenten de gegevens in het registratiesysteem gebruiken om het beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte gericht te ondersteunen. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen. In uw gemeenten 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 gemeenten 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 gemeenten is aangegeven dat de afhandeling is belegd bij beide.

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



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

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

** 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 gemeenten bestaat er wel 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 gemeenten wordt gedaan. Omwille van de vergelijking presenteren wij het aantal meldingen per 1.000 inwoners. Uw antwoorden zijn:

	<i>Uw gemeenten</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	121	126
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	114	142

** 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 gemeenten</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	<i>Geen antwoord</i>	13
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	<i>Geen antwoord</i>	16

** 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

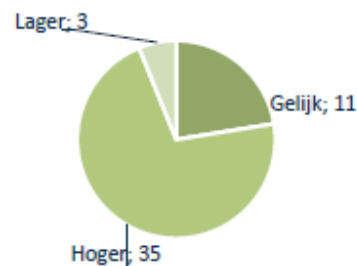
Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al 'over de helft' was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona 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 gemeenten</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>Ja</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 gemeenten 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 gemeenten</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	<i>Ja</i>	55%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	<i>Ja</i>	37%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	<i>Ja</i>	37%

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

6 Bijlage 2. Sideletter bij onderzoek MOR NVRR/PBLQ (algemeen deel).

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 rondzwervend 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 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 werkbonnen wordt gewerkt in de uitvoering, terwijl er wel een wens ligt om dit te veranderen. Ook geven veel gemeenten de klanttevredenheid structureel 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 werkbonnen 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 burgemeester 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 bezoeken 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

AI met al hebben wij er voor gekozen om de cijfers van gemiddelde klanttevredenheid en afhandelings tijden 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 zaaksysteem. 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 raadvragen, 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.

7 Bijlage 3. Vragenlijst NVRR/PBLQ voor de gemeente.

Informatie-uitvraag *DoeMee-onderzoek 2020*

Meldingen Openbare Ruimte gemeente Bel-gemeenten

14 juli 2020

Deel I – Vragenlijst

Deze gesloten vragenlijst geeft een snel overzicht van een aantal indicatoren van het meldproces in de deelnemende gemeente. Een aantal aandachtspunten:

- De vragenlijst bestaat uit verschillende soorten gesloten vragen:
 - *Ja / Nee*
 - *Meerkeuze A,B,C,...*
 - Numeriek (bijv. aantallen meldingen of dagen)
- Voor het invullen geldt: weet u het antwoord op een vraag niet, maakt u dan de antwoordruimte dan leeg en vult u een **X** of een **?** in.
- Naast elke vraag is er ruimte in een extra kolom waar u gevraagd wordt te verwijzen naar de specifieke bron van deze informatie in de te verstrekken relevante documentatie.
- Het onderzoek richt zich op meldingen in het algemeen, een uitsplitsing in allerlei soorten meldingen valt buiten de scope van dit onderzoek. Probeert u dan ook zo veel mogelijk te antwoorden voor alle meldingen openbare ruimte gezamenlijk.

Begripsbepaling Meldingen Openbare Ruimte:

Onder **openbare ruimte** verstaan wij de publiek toegankelijke fysieke buitenruimte, waarvoor uw gemeente als overheid verantwoordelijk is voor het beheer ervan. **Meldingen** zijn berichten die u van personen ontvangt over de Openbare Ruimte – bijvoorbeeld over defect straatmeubilair, gedumpt afval of overlast. Het kan zijn dat uw gemeente tevens berichten ontvangt waarvan verantwoordelijkheid voor de afhandeling bij een andere overheid of organisatie ligt, hierover is tevens een vraag opgenomen. Voor het onderzoek gaan we ervan uit dat iedereen meldingen kan doen, algemeen geldt namelijk dat dit niet is voorbehouden aan inwoners van een specifieke woonplaats, en dat een melding veelal ook anoniem gedaan kan worden.

Algemeen

Vraag	Antwoord
Naam gemeente	BEL-gemeenten
Contactpersoon ambtelijke organisatie	Naam: Functie: Emailadres: Tel.nr:

A. Beleid en Registratie

Vraag/Onderwerp	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
1. Heeft uw gemeente beleid opgesteld voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte? (bijv. coalitieakkoord, beleidsnota's, procesbeschrijvingen, werkinstructies, etc.)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
2. Heeft uw gemeente indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. aantal meldingen, afhandelingssnelheid, klanttevredenheid)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
3. Heeft uw gemeente doelstelling/streefwaarden vastgesteld voor deze indicatoren (KPI's)? (bijv. klanttevredenheidscijfer, max. afhandelingsduur, etc.)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
4. Is in dit beleid vastgelegd hoe er met de burgers (melders) wordt gecommuniceerd?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)

B. Registratie Meldingen Openbare Ruimte

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
5. Waar kan de melder een melding doen? A – Alleen bij uw gemeente (bijv. gemeentesite) B – Alleen bij een externe partij (bijv. externe app) C – Zowel bij uw gemeente als bij een externe partij.	A / B / C	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
6. Kan een melding worden gedaan... a) ... aan de balie (fysiek)? b) ... via de telefoon? c) ... via de website? d) ... via een speciale meld-App? e) ... via sociale media (whatsapp, facebook, etc.)? f) ... door eigen buitenmedewerkers (bijv. BOA's)? g) ... anders namelijk:.... Eigen antwoord invullen!	- a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee e) Ja / Nee f) Ja / Nee g)	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
7. Kunnen mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding doen?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)

8. Kan een melding gekoppeld worden aan eerdere meldingen (bijv. als hetzelfde issue vaker gemeld wordt)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
9. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van overzicht...	-	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
a) ... van welke meldingen zijn gedaan?	a) Ja / Nee	
b) ... van verschillende categorieën meldingen?	b) Ja / Nee	
10. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van inzicht in indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. overzichten/lijsten/dashboards van aantal meldingen, afhandelingssnelheid, klanttevredenheid)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
11. Beschikt u over een (data-gedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen? (bijvoorbeeld: reinigingsploegen doe vaker plaatsen aan wanneer daar veel meldingen gedaan worden van straatvuil)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
C. Toewijzen, behandelen en terugkoppelen		
Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
12. Beschikt uw gemeente over een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd (bijv. zaaksysteem, taakspecifieke applicatie)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
13. Hoe is de afhandeling van een melding geregeld? A: Volledig door medewerkers van uw gemeente zelf. B: Deels eigen medewerkers, deels door externe partijen. C: Geheel door externe partijen (bijv. aannemers).	A / B / C	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
14. Wordt de melder geïnformeerd...	-	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
a) ... over de registratie van de melding?	a) Ja / Nee	
b) ... over het in uitvoering nemen van de melding?	b) Ja / Nee	
c) ... over de afhandeling en afsluiting van de melding?	c) Ja / Nee	
d) ... wanneer u als gemeente de melding niet kan afhandelen of dit niet noodzakelijk acht?	d) Ja / Nee	
e) ... op een ander moment, namelijk:.... Eigen antwoord invullen !	e) ...	
15. Kan de melder nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest (bijv. via online of in app geven van een rapportcijfer, tevredenheidsscore, etc.)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)

D. Monitoren

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
16. Hoeveel meldingen openbare ruimte kreeg uw gemeente in: a) het jaar 2018? b) het jaar 2019?	- - a) ## meldingen b) ## meldingen	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
17. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van een melding in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019	- - a) ## dagen b) ## dagen	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)
18. Wat was de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019 (Noteert u hier de in uw gemeente gehanteerde maat. Dit kan bijv. een gemiddeld rapportcijfer, 1-5 score, of andere maat zijn.)	- - a) b)	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) Kunt u bij een cijfer score aangeven wat de schaal is? Een 3 op een 1-5 score is immers een voldoende, bij een rapportcijfer is een 3 natuurlijk een onvoldoende.
19. Ziet u ten opzichte van andere jaren <u>in 2020</u> tot dusver... a) ...ander type/aard van meldingen? b) ...verandering in aantal meldingen? c) ...worden evt. veranderingen (mede veroorzaakt door veranderde omstandigheden vanwege de Corona-Maatregelen?	- - a) Ja / Nee b) meer/minder c) Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)

E. Evalueren en verantwoorden

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
20. Evalueert uw gemeente periodiek de afhandeling van meldingen in een rapportage? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
21. Rapporteert u vanuit de organisatie periodiek aan het college van B&W over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>
22. Rapporteert u periodiek aan de gemeenteraad over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>

LET OP: Samen met de vragenlijst stuurt u de relevante documentatie via e-mail mee. Vult u hiervoor eerst nog de documentatielijst op de volgende bladzijde in!

Deel II – Documentatielijst

In deel I heeft u gesloten vragen beantwoord, en waar van toepassing een verwijzing naar relevante documentatie en/of webpagina's opgenomen. In de tabel onderaan deze pagina:

- geeft u een overzicht van deze documentatie,
- noteert u het type (zie suggesties onder de tabel),
- en noteert u eventueel waarom deze documentatie relevant is, door bijvoorbeeld te verwijzen naar een vraag (Bijv: A-3), of kort te beschrijven voor welk (deel)onderwerp het document relevant is.

Van deelnemende gemeentes wordt verwacht dat zij een globale check uitvoeren op de te versturen documentatie op:

- Actualiteit (**Cijfers/Kengetallen zijn niet van voor het jaar 2018**. Overige documentatie – bijvoorbeeld van voor het jaar 2018 mag wel meegestuurd worden, mits deze documenten nog actueel/geldig zijn)
- Relevantie (**Documentatie bevat -enige- inhoud betreffende Meldingen Openbare Ruimte**)

In de onderstaande tabel wordt u gevraagd om een overzicht te geven van deze en evt. andere documentatie die u wilt aanleveren voor het verdiepende onderzoek. U stuurt alle documentatie via e-mail

Naam	Type	Waarom relevant
- voorbeeld1.pdf	<i>Beleidsdocument</i>	<i>Noteert u hier waarop deze informatie relevant is. U kunt dit als onderwerp uitschrijven, of u kunt hiervoor verwijzen naar één of meer vragen uit de vragenlijst.</i>
- voorbeeld2.nl	<i>Webpagina</i>	<i>Bijv. meld-website gemeente</i>
- voorbeeld3.docx	<i>Werkinstructie</i>	<i>Bijv. B7, C13</i>
-		
-		

Suggesties documentatie:

Het onderzoeksteam doet hieronder een aantal suggesties van verschillende typen documentatie /informatiebronnen:

- Beleidsdocumentatie zoals:
 - Coalitieakkoord
 - Meerjarenvisies en of jaarplannen van betrokken vakafdelingen zoals:
 - Leefomgeving
 - Toezicht / Handhaving
 - Ect.
- Jaarrapportages/verslagen/overzichten bevattende:
 - Kwalitatieve en/of kwantitatieve overzichten van Meldingen Openbare Ruimte
- Werkinstructies voor het proces Meldingen Openbare Ruimte binnen uw gemeente.
- Webpagina's. Bijvoorbeeld:
 - De meldpagina op de website van de decentrale overheid (gemeente, waterschap, provincie)
 - Meldpagina van externe platformen/app-aanbieders (bijv. buitenbeter.nl)