gemeente Steenbergen

Rekenkamercommissie
Postbus 6
4650 AA STEENBERGEN

de leden van de gemeenteraad
van de gemeente Steenbergen
Postbus 6
4650 AA STEENBERGEN

uw kenmerk	uw brief van	ons kenmerk	telefoonnummer	datum
		BA/2021.05	06-42397237	26 mei 2021

Onderwerp: Rekenkamercommissiebrief Doe Mee onderzoek 2020

Geachte leden van de Raad,

Zoals eerder geïnformeerd hebben we in 2020 als Rekenkamercommissie (hierna: RKC) deelgenomen aan het Doe Mee Onderzoek van de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR). Eind 2020 zijn de resultaten in de vorm van een factsheet aangeboden aan de RKC. Naar aanleiding van de factsheet heeft een ambtelijke hoor- en wederhoor plaatsgevonden. Na de ambtelijke hoor- en wederhoor bleek dat achter de geregistreerde antwoorden vaak vele nuances zaten. Uiteindelijk hebben we als RKC besloten om de belangrijkste resultaten van het onderzoek met u te delen door middel van deze rekenkamercommissiebrief.

Onderzoeksvraagstelling
Het onderzoek richtte zich op *de doeltreffendheid van het beleid van lagere overheden op het gebied van de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte*. Hierbij gaat het zowel om het in kaart brengen van de beleidsmatige en organisatorische inrichting van de afhandeling van meldingen als om de resultaten van het gevolgde beleid. Tevens zal er in kaart worden gebracht hoe de raad over deze resultaten wordt geïnformeerd. Het onderzoek is uitgevoerd door het bureau PBLQ.

Verantwoording onderzoek
Aan het Doe Mee onderzoek hebben 51 gemeenten informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot deze meldingen. 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. Ter verificatie van de verkregen antwoorden heeft met de invuller nog een interview plaatsgevonden.

Het gemeentelijk beleid
Allereerst blijkt dat in 37 van de 49 deelnemende gemeenten er op de één of andere wijze beleid is vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In de gemeente Steenbergen is geen bestuurlijk vastgestelde beleidsnota. Er is wel sprake van een intern document, genaamd kwaliteitshandvest. Het is geen beleidsdocument, maar een werkinstructie. Dit kwaliteitshandvest is oorspronkelijk opgesteld in 2008 en geactualiseerd in 2017, maar nooit bestuurlijk vastgesteld.

Procesbeschrijving
Er is geen sprake van een procesbeschrijving in de vorm van een fysiek document. De meldingen worden geregistreerd in het software pakket Melddesk. Via het proces Melddesk wordt de melding door de organisatie geleid. Het volgende proces is hierin (op hoofdlijnen) leidend:

a. Inwoner maakt melding
b. Inwoner krijgt bericht ontvangst melding
c. Behandelaar krijgt bericht ontvangst melding
d. Eventuele acties worden uitgezet
e. Melding wordt in behandeling genomen
f. Inwoner krijgt desgewenst bericht (is een keuze) als melding op status Afgehandeld is gezet.

Voor het uitzetten van acties zijn binnen de teams (met name buitendienst en accommodaties) werkinstructies opgesteld. De coördinatie van de meldingen loopt over het algemeen via de voormannen. Ook deze stap in het proces wordt ondersteund door Melddesk. Elke melding wordt gekoppeld aan één van de voormannen. Er wordt strak gestuurd op tijdige afwikkeling van de melding. Verderop in deze reactie wordt dit nog nader toegelicht.

Registratie van klanttevredenheid
Het registeren van de klanttevredenheid is geen standaardstap in het proces. Uit reacties van melders is gebleken dat een groot deel het veel belangrijker vindt dat de melding daadwerkelijk is afgehandeld. Er is dan ook geen behoefte om steeds weer een melding te ontvangen over statusupdates en/of tevredenheid.

Na afwikkeling van de melding heeft de melder overigens altijd de mogelijkheid om aan te geven of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dat kan via een reply op de afhandelingsmail. Als de melder van deze mogelijkheid gebruikt maakt, wordt dit geregistreerd bij de betreffende melding.

Kritische Prestatie Indicatoren
Binnen het team Servicecentrum zijn met het eerder genoemde Kwaliteitshandvest interne werkafspraken gemaakt, gericht op het verbeteren van het meldingenproces. Het terugbrengen van de afhandelingsduur was één van de afspraken en gaat uit van een afhandeling binnen vijf dagen. Van het sturen op het aantal meldingen is nog geen sprake. Er is dan ook geen KPI die is genormeerd. Wat betreft de klanttevredenheid wordt aangesloten bij Burgerpeiling van www.waarstaatjegemeente.nl. Hierin wordt in zijn algemeenheid gevraagd of de gemeente adequaat reageert op meldingen. Dat gaat breder dan alleen meldingen openbare ruimte.

Data gedreven aanpak
De registratie van de meldingen wordt op dit moment nog niet bewust ingezet om preventief beheer toe te passen. Vanuit meldingen wordt uiteraard wel gekeken naar het operationeel beheer, maar dat vindt nog niet op systematische wijze plaats. Zoals eerder aangegeven is het opzetten van een kwaliteitsmanagementsysteem een belangrijke stap op weg naar deze data gedreven aanpak.

Het aantal meldingen over 2018, 2019 en 2020
Het aantal meldingen over 2018 en 2019 komt neer op respectievelijk 6.127 en 5.111. De verwachting voor 2020 over het aantal meldingen was dat dit hoger zou stijgen t.o.v. voorgaande jaren. Dit is ook uitgekomen. Over 2020 zijn er 5.568 meldingen binnengekomen. De analyse van de oorzaken heeft nog niet plaatsgevonden.

Evalueren en verantwoorden
Begin juli 2020 is er gerapporteerd aan het college omtrent de meldingen openbare ruimte en is de raad geïnformeerd met een raadsmededeling. In deze raadsmededeling is te zien dat de afhandelingstermijn inmiddels is teruggebracht van 23 naar 4 dagen.

Hier is dus sprake van een zichtbare KPI, waarop ook wordt gemeten. In 2020 is het college en raad voor het eerst op deze wijze geïnformeerd.

Samenvatting
Uit de ambtelijke reactie blijkt dat de onderzoeksresultaten op een aantal aspecten positiever uit de score komen dan herkend wordt in de dagelijkse praktijk. Bij de aanlevering van de gegevens heeft intern onvoldoende afstemming en controle plaatsgevonden en dat is een leerpunt voor de organisatie.

De laatste jaren is actief gewerkt om de dienstverlening van de gemeente Steenbergen te verbeteren. De acties hebben zeker bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering in het proces. Tegelijkertijd zien we dat deze acties niet zijn ingezet op basis van bestuurlijk vastgestelde documenten. Inmiddels is het uitvoeringsprogramma Dienstverlening op 7 juli 2020 vastgesteld door het college. De raad heeft hiervan kennis kunnen nemen. In het uitvoeringsprogramma krijgt het kwaliteitshandvest een plek. Het vaststellen van servicenormen maakt hiervan deel uit.

Voorstel
Wij stellen als RKC voor om kennis te nemen van de bevindingen van het Doe Mee Onderzoek op basis van deze rekenkamercommissiebrief (inclusief de factsheet). Verder stellen wij voor om in overweging te nemen de bevindingen van het eindrapport te behandelen tijdens de eerstvolgende oordeelvormende raadsvergadering.

Wij vertrouwen erop u hiermee voorlopig voldoende te hebben geïnformeerd en wensen u veel succes met de bestuderen van de resultaten.

Met vriendelijke groet,
Namens de Rekenkamercommissie van de gemeente Steenbergen,

mr. B. Acer	dr. J.J.M. Coppens
Secretaris	Voorzitter