



Rekenkamercommissie

## 'Van straatverlichting tot stoeptegels; leren van de meldende burger'

Onderzoek naar dienstverlening  
bij meldingen over openbare ruimte



Wassenaar



Voorschoten



Oegstgeest

Secretariaat: Postbus 393, 2250 AJ Voorschoten

☎ 06-18 54 43 05 : [rekenkamercommissiewvo@voorschoten.nl](mailto:rekenkamercommissiewvo@voorschoten.nl)

**Colofon**

'Van straatverlichting tot stoeptegel; leren van de meldende burger'  
Onderzoek naar dienstverlening bij meldingen over openbare ruimte



Uitgave: Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest

Leden:

Frank van den Broek, voorzitter

Henny van der Klis

Harry van der Meijden

Bert Jan Smallenbroek

Secretaris: M.C.Teunissen

Druk: Grapefish Voorschoten

*Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest*

*Postbus 393*

*2250 AJ Voorschoten*

*[www.rekenkamerwvo.nl](http://www.rekenkamerwvo.nl)*

Februari 2012

**'Van straatverlichting tot stoeptegels;  
leren van de meldende burger'**

**Deel 1**  
**Aanbiedingsbrief**

## 'Van straatverlichting tot stoeptegels; leren van de meldende burger'

**Aan:**  
de gemeenteraden van  
Wassenaar, Voorschoten en  
Oegstgeest

Rekenkamercommissie

Voorschoten, 6 februari 2012

Geachte leden,

### 1. Inleiding

De Rekenkamercommissie biedt u hierbij het rapport 'Van straatverlichting tot stoeptegels; leren van de meldende burger' aan. Dit onderzoek naar de dienstverlening door de gemeenten bij meldingen over het openbaar gebied is in opdracht van de Rekenkamercommissie uitgevoerd door Organisatie-Adviesbureau Hiemstra & De Vries. De Rekenkamercommissie heeft op basis van de bevindingen aanbevelingen geformuleerd voor de gemeenteraden, colleges en ambtelijke organisatie, die u in deze brief (deel 1) aantreft.

Het ambtelijk wederhoor vond plaats in de periode van 5 oktober 2011 tot 21 oktober 2011 en het bestuurlijke wederhoor in de periode van 23 november 2011 tot 5 januari 2012.

Deel 2 van dit rapport bevat de bevindingen. Op bladzijde 4 van deel 2 treft u een samenvatting van het onderzoek aan.

### 2. Conclusies

#### **Afhandeling van meldingen is onderdeel van publieke dienstverlening**

De dienstverlening van de gemeenten aan burgers vinden wij een belangrijk onderwerp. De gemeente is er tenslotte voor haar burgers en goede dienstverlening van gemeenten is van groot belang voor het vertrouwen van burgers in de overheid. Het afhandelen van meldingen over onregelmatigheden in de openbare ruimte die voor hinder of gevaar zorgen vormt een belangrijk onderdeel van de publieke dienstverlening.

#### **2.1. De burger centraal**

De waardering van burgers voor de dienstverlening en het oplossen van de door de burger gemelde knelpunten staan in het onderzoek centraal. We sluiten daarmee aan bij de brede ambitie van de overheid om haar dienstverlening aan de burger te verbeteren en één loket voor alle burgersvragen in te richten: de gemeenten.



Wassenaar



Voorschoten



Oegstgeest

Secretariaat: Postbus 393, 2250 AJ Voorschoten

☎ 06-18 54 43 05 : rekenkamercommissiewvo@voorschoten.nl

## 'Van straatverlichting tot stoeptegels; leren van de meldende burger'

Uit het onderzoek komt naar voren dat de gemeenten in ongeveer veertig procent van de meldingen de melding niet afhandelen binnen de tijd die er voor staat. De tevredenheid van burgers over de afhandeling vertoont een wisselend beeld. Alle drie de gemeenten scoren goed als het gaat om de bejegening en ook is voor de burger duidelijk waar hij binnen de gemeente met een melding terecht kan. Echter, bij alle drie gemeenten is de burgergerichtheid op de volgende aspecten voor verbetering vatbaar:

- Afhandelingstermijnen: de burger weet niet wat hij mag verwachten: de gemeenten hebben wel afhandelingstermijnen maar deze zijn niet publiekelijk bekendgemaakt. Bovendien blijken de afhandelingstermijnen niet afgestemd op de (soms minder hoog gespannen) verwachting van de burger.
- De één-loket-gedachte: Voor veel burgers geldt de gemeente als het logische aanspreekpunt voor meldingen over de openbare ruimte. Het feit dat burgers niet met alle meldingen bij de gemeente terecht kunnen, kan bij melders op weinig begrip rekenen. De burger gaat uit van één loket en wil geen last ondervinden van hoe de gemeente het werk organiseert.
- Afhandelingsproces: de burger wordt onvoldoende geïnformeerd over de voortgang en/of de uiteindelijke afhandeling.

### **2.2. Sturen op resultaten**

Om de burgergerichtheid en de slagkracht van de organisatie te kunnen verbeteren, is aandacht van de Raad en het College voor en sturing door het management op resultaten noodzakelijk. Bij alle drie de gemeenten ontbreekt een duidelijk beleid voor het afhandelen van meldingen. Er zijn geen afspraken waaraan de gemeenten kunnen toetsen of ze op de goede weg zijn.

De gemeenten benutten hun informatie uit de registratiesystemen niet als managementinformatie. Actueel inzicht in doorlooptijden, kosten, type klachten ontbreekt en het management organiseert het werk niet op basis van deze gegevens.

Bij geen van de gemeenten wordt verantwoording afgelegd aan de Raad en het College via de planning en controldocumenten. Overigens heeft dit bij geen enkele gemeente tot vragen geleid. Bestuurlijke aandacht voor dit aspect van de dienstverlening aan de burger lijkt te ontbreken. De gemeenten leggen wel extern verantwoording af in het burgerjaarverslag.

### **2.3. Lerend vermogen**

De drie gemeenten geven aan dat ze de meldingen gebruiken om verbeteringen door te voeren in het beheer van de openbare ruimte, maar dit vindt op ad hoc wijze plaats. De beschikbare gegevens worden niet systematisch geanalyseerd en besproken om structurele verbeteringen door te voeren. Daarmee lopen de gemeenten het risico niet tijdig op ontwikkelingen en klantbehoeften in te spelen.

### **3. Aanbevelingen**

Op basis van de hierboven vermelde conclusies komt de Rekenkamercommissie tot de volgende aanbevelingen.

#### ***Voor de gemeenteraad***

Afgezet tegen de richting die de gemeenten met dienstverlening willen inslaan (gemeenten als de poort tot publieke dienstverlening) zouden de ambities op het terrein van de meldingen moeten worden opgeschroefd.

1. Formuleer reële ambities en heb actieve belangstelling voor de resultaten van de gemeentelijke organisaties in het afhandelen van meldingen, de tevredenheid van de burger en de kosten die hiermee gemoeid zijn.
2. Betrek de verwachting van de burger bij het formuleren van de ambities.
3. Maak de afhandeling van meldingen onderdeel van het integrale beleid op gebied van publieke dienstverlening.

#### ***Voor het College en ambtelijke organisatie***

4. Richt het KlantContactCentrum zodanig in dat een zo breed mogelijke categorie van meldingen kan worden verwerkt, ook als het meldingen betreft die door andere instanties afgehandeld moeten worden. Die meldingen moeten door de gemeente worden doorgegeven aan die andere instanties. Geef aan de melder aan op welke termijn door welke organisatie de melding wordt opgelost; maak afspraken met andere organisaties hierover en monitor de afhandeling van de meldingen.
5. Pas de normtijden aan, maak ze afhankelijk van het type melding en klantverwachting en maak ze bekend op de website en via andere sociale media.
6. Laat de melder altijd weten dat zijn melding is ontvangen en dat de gemeente de melding in behandeling neemt en informeer de melder over de voortgang van de afhandeling.
7. Maak van het onderwerp meldingen een vast thema in (jaarlijkse) onderzoeken van de gemeente naar klanttevredenheid. Door te monitoren kunnen verbeteringen in de dienstverlening tot stand worden gebracht.
8. Richt een planning & controlcyclus in op basis waarvan het management actueel inzicht heeft (doorlooptijden, kosten, type klachten) en kan sturen op resultaten en waarmee tevens input wordt verzameld om waar nodig de onderhoudsprogramma's en of het beleid voor de openbare ruimte aan te passen. Op deze wijze wordt geleerd van de melder!
9. Rapporteer jaarlijks in het Jaarverslag aan de Raad in hoeverre doelstellingen inzake meldingen zijn gerealiseerd en tegen welke kosten. Maak meldingen onderdeel van de verantwoording over dienstverlening in algemene zin.

#### 4. Bestuurlijke reacties van de gemeenten

De Rekenkamercommissie stelt met genoeg vast op dat de Colleges van burgemeester en wethouders in het algemeen positief reageren op de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie. De Colleges vinden de aanbevelingen bruikbaar en passend in de (voorgenomen) beleidsontwikkelingen op het gebied van publieke dienstverlening.

De Rekenkamercommissie acht het van belang dat in het overleg tussen de Colleges en Gemeenteraden preciezer en passend binnen de eigen organisatie wordt vastgesteld op welke wijze de aanbevelingen worden toegepast. De reacties van de Colleges zijn geen aanleiding voor ons geweest het conceptrapport aan te passen.

De bestuurlijke reacties zijn opgenomen in deel 3 van het rapport.

#### 5. Tot slot

De Rekenkamercommissie dankt de onderzoekers van Hiemstra & De Vries voor de goede wijze waarop dit onderzoek is uitgevoerd. Onze dank gaat evenzeer uit naar de medewerkers van de gemeenten Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest die hun medewerking hebben verleend aan het onderzoek. De Rekenkamercommissie stelt de constructieve houding van de betrokken medewerkers op prijs.

Graag lichten wij het rapport nader toe aan de Raden.

Met vriendelijke groet,

Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest



Frank van den Broek, voorzitter

**'Van straatverlichting tot stoeptegels;  
leren van de meldende burger'**

## **Deel 2**

### **Nota van bevindingen**



HIEMSTRA & DE VRIES BV  
ORGANISATIE-ADVIESBUREAU  
T +31 (0)30 252 37 77  
[www.hiemstraendevries.nl](http://www.hiemstraendevries.nl)

HIEMSTRA & DE VRIES

Ramstraat 27  
3581 HD Utrecht

## **Van straatverlichting tot stoeptegels; leren van de meldende burger**

*Onderzoek naar dienstverlening bij meldingen  
over het openbaar gebied*

Utrecht, november 2011

## Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>8</b>
Achtergrond en aanleiding onderzoek	8
Onderzoeksvragen en aanpak onderzoek	8
Opzet rapportage	11
<b>1 Beschrijving van de uitgangssituatie per gemeente</b>	<b>13</b>
Gemeente Wassenaar	13
Gemeente Voorschoten	16
Gemeente Oegstgeest	18
<b>2 Analyse van de uitkomsten gemeente Wassenaar</b>	<b>20</b>
Hoofdvraag 1: aantal meldingen en manier van afhandelen	20
Hoofdvraag 2: belangrijkste succes- en faalfactoren bij het afhandelen van meldingen	31
Hoofdvraag 3: lerend vermogen van de organisatie	33
<b>3 Analyse van de uitkomsten gemeente Voorschoten</b>	<b>35</b>
Hoofdvraag 1: aantal meldingen en de manier van afhandelen	35
Hoofdvraag 2: belangrijkste succes- en faalfactoren bij het afhandelen van meldingen	45
Hoofdvraag 3: lerend vermogen van de organisatie	47
<b>4 Analyse van de uitkomsten gemeente Oegstgeest</b>	<b>49</b>
Hoofdvraag 1: aantal meldingen en manier van afhandelen	49
Hoofdvraag 2: belangrijkste succes- en faalfactoren bij het afhandelen van meldingen	59
Hoofdvraag 3: lerend vermogen van de organisatie	61
<b>5 Relevante trends en ontwikkelingen</b>	<b>63</b>
<b>A Beantwoording onderzoeksvragen</b>	<b>65</b>
<b>B Vragenlijst Steekproef</b>	<b>66</b>
<b>C Onderzoeksverantwoording</b>	<b>73</b>



# HIEMSTRA & DE VRIES

<b>D</b>	<b>Normtijden Wassenaar</b>	<b>75</b>
<b>E</b>	<b>Normenkader</b>	<b>78</b>

# Samenvatting

## Onderzoek naar afhandeling van meldingen in het openbaar gebied

De rekenkamercommissie van Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest heeft een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van meldingen in het openbaar gebied. De rekenkamercommissie wil een beeld te krijgen van de kwaliteit van de afhandeling van de meldingen en de mate waarin op basis van meldingen verbeterpunten in de organisatie en de processen worden erkend en doorgevoerd. De rekenkamercommissie heeft Hiemstra & De Vries gevraagd dit onderzoek uit te voeren.

De rekenkamercommissie heeft de volgende drie hoofdvragen opgesteld:

- Hoeveel meldingen zijn er, hoe worden ze afgedaan en wat is de mate van tevredenheid van de burgers over de afhandeling?
- Hebben de gemeenten op het punt van belangrijke succes- en faalfactoren bij de afhandeling van meldingen hun zaken op orde?
- Voert de gemeente op basis van een systematische analyse van de meldingen verbeteringen door op de terreinen waar de meldingen over gaan?

Hieronder volgt een samenvatting van de beantwoording van deze hoofdvragen. Voor de volledige uitkomst van het onderzoek verwijzen wij naar de onderliggende rapportage.

### Hoofdvraag 1: Hoeveel meldingen zijn er, hoe worden ze afgedaan en wat is de mate van tevredenheid van de burgers over de afhandeling?

In het onderzoek is gekeken naar het aantal meldingen en de afhandeltermijn van die meldingen. Onderzocht is of de afhandeling plaatsvindt binnen de door de gemeente gestelde norm. In tabel 1 staat het totaal aantal *geregistreerde* meldingen in 2010. Daarvan is onderzocht welk percentage binnen de norm is afgehandeld:

Gemeente	Aantal meldingen	Afhandeling binnen normtijd (bron gegevens gemeente)	Afhandeling binnen normtijd (steekproef onder melders)
Wassenaar	2199	63,5%	Niet herleidbaar
Voorschoten	3453	>95%	59%
Oegstgeest	3641	Niet geregistreerd	62%

Tabel 1: Aantal meldingen 2010

Uit tabel 1 blijkt dat volgens melders de norm lang niet altijd gehaald wordt. Daarnaast valt op dat melders minder positief zijn over de afhandeltermijn dan gemeenten. Dit verschil tussen de brongegevens van de gemeenten en de uitkomsten van de steekproef heeft te maken met een discrepantie tussen het perspectief van de burger en het perspectief van de gemeente. Voor de burger is een melding afgehandeld op het moment dat de onregelmatigheid is

opgelost, de gemeente is tevreden als de melding is afgehandeld (waarbij de onregelmatigheid dan nog niet hoeft te zijn opgelost).

Bij de gemeente Wassenaar is het werkelijke aantal meldingen ongeveer 10% groter dan het aantal geregistreerde meldingen. De meldingen die telefonisch binnen komen bij het KCC worden vaak direct doorgezet naar een beheerder, zonder dat deze meldingen in het registratiesysteem terecht komen. Ook de registratie van meldingen die per email of brief binnen komen laten te wensen over.

Voor Wassenaar is een harde uitspraak over de norm van de gemeente en de reactie van de burger niet te maken. In de steekproef hebben de respondenten de categorie aan kunnen geven waarop hun melding betrekking had. Per categorie heeft de gemeente Wassenaar nog uiteenlopende normtijden, waardoor een koppeling tussen normtijd en type melding niet mogelijk is. De steekproef laat zien dat in 44% van de meldingen de melding (nog) niet of niet afdoende is opgelost. Dit zijn de meldingen waarvan wij met zekerheid kunnen zeggen dat ze niet aan de normtijd voldoen.

De gemeenten noemen drie redenen voor het niet tijdig kunnen oplossen van de onregelmatigheid:

- het gaat om complexe werkzaamheden om de onregelmatigheid op te lossen. Deze vallen vaak niet binnen het domein van de beheerders of moeten uitbesteed worden aan een derde partij (herstel van riolering, verbetering van wegen)
- voor het herstel staan onderdelen in bestelling waardoor de afhandeltermijn afhankelijk is van de levertijd van de bestelde onderdelen
- het herstel kan langer op zich wachten omdat de melding onderdeel uitmaakt van een later uit te voeren beheerplan (snoei- en maaiprogramma's)

De klantwaardering met betrekking tot de kwaliteit van de afhandeling is mede afhankelijk van de klantverwachting en dienstverlening. Ten aanzien van de snelheid waarmee de melding wordt opgelost verwacht een groot deel van de respondenten dat dit afhankelijk is van de aard van de melding. Daarnaast verwacht de burger geïnformeerd te worden over de gehele voortgang van de afhandeling van de melding. Zoals te zien is in tabel 2 kunnen de gemeenten deze verwachtingen niet waar maken.

Gemeente	Ontvangstbevestiging		Vertraging in afhandeling		Melding afgehandeld	
	<i>Verwacht</i>	<i>werkelijk</i>	<i>verwacht</i>	<i>werkelijk</i>	<i>verwacht</i>	<i>werkelijk</i>
Wassenaar	92%	82%	87%	13%	81%	21%
Voorschoten	95%	79%	88%	8%	80%	29%
Oegstgeest	87%	54%	79%	8%	72%	15%

Tabel 2: Klantverwachting klantcontactmomenten versus daadwerkelijk geïnformeerd in %

In de steekproef hebben we de tevredenheid van de burger getoetst op vier elementen:

Gemeente	Duidelijkheids meldpunt	Klantcontact	Snelheid oplossing	Kwaliteit oplossing	Gem. cijfer
Wassenaar	82%	76%	54%	56%	5,6
Voorschoten	91%	81%	65%	71%	6,3
Oegstgeest	83%	86%	86%	79%	7,1

Tabel 3: Tevredenheid (uitstekend of goed) burger uitgedrukt in %

Opvallend aan de rapportcijfers voor de gemeenten Wassenaar en Voorschoten is de score in uitersten (zowel veel 1-en als 8-en). De uitkomst laat zien dat het voor de burger slechts relevant is of de melding is opgelost, ongeacht de aard van de melding:

- Het irriteert mensen dat de melding niet wordt opgelost (hoe legitiem de reden ook is).
- Zij hebben er geen boodschap aan dat de melding geen melding is in de definitie van het meldpunt.
- Zij maken geen onderscheid tussen de diverse verantwoordelijke overheden bij het zoeken naar een meldpunt.

De uitkomst veronderstelt dat gemeenten onvoldoende in staat zijn aan de burger uit te leggen waarom een melding niet kan worden opgelost.

## **Hoofdvraag 2: hebben gemeenten op het punt van belangrijke succes- en faalfactoren bij het afhandelen van meldingen hun zaken op orde?**

Onder de belangrijke succes- en faalfactoren vallen het vastleggen van de ambities van de gemeente ten aanzien van het afhandelen van meldingen in beleid, het communiceren daarvan naar burgers, het op orde zijn van de organisatie, werkprocessen en administratief beheer van meldingen en de interne- en externe verantwoording.

### *Ambities niet of nauwelijks vastgelegd in beleid*

De gemeenten Wassenaar en Voorschoten hebben geen expliciete ambities ten aanzien van het afhandelen van meldingen in beleid vastgelegd. Oegstgeest heeft haar ambities opgenomen in de programmabegroting 2010-2013 (prestatieafspraken 80% meldingen afhandelen binnen twee werkdagen). Uit de steekproef blijkt dat burgers niet bekend zijn met het beleid dat gemeenten ten aanzien van het afhandelen van meldingen voeren. Zo blijkt meer dan 95% niet bekend te zijn met de afhandelnorm(en).

### *Afhandelprocessen in opzet zodanig ingericht dat adequate afhandeling mogelijk is*

De werkprocessen die bij de gemeenten ten grondslag liggen aan de afhandeling van de meldingen is in alle drie gemeenten zondanig ingericht dat dit in opzet een adequate afhandeling van de meldingen borgt. Voor de betrokkenen in het proces zijn taken, rollen en verantwoordelijkheden helder belegd. Bij de gemeente Wassenaar blijkt de praktijk toch weerbarstiger. Hoewel de gemeente op papier een helder en goed ingericht werkproces heeft georganiseerd verloopt de

.....

.....

.....

.....

.....

aansluiting tussen het KCC en de vakafdeling nog niet optimaal. Daardoor worden niet alle meldingen geregistreerd in het registratiesysteem en missen deze meldingen de garantie voor een adequate afhandeling (track en trace).

#### *Registratiesystemen ondersteunen het administratief beheer*

Gedegen administratief beheer heeft belangrijke voordelen voor de burger:

- Meldingen kunnen niet 'kwijtraken'.
- De afhandeling van de melding is te volgen (track en trace).
- Gedegen administratief beheer leidt tot transparantie en helpt gemeenten verantwoording af te leggen aan de burger.

De gemeente Voorschoten en Wassenaar beschikken over een registratiesysteem dat in opzet garant staat voor een gedegen administratief beheer. Zoals hierboven vermeld kan het gebruik hiervan in Wassenaar geoptimaliseerd worden door betere aansluiting tussen KCC en vakafdeling. De gemeente Oegstgeest heeft in tegenstelling tot Wassenaar en Voorschoten geen gedegen administratief beheer. De meldingen worden handmatig bijgehouden in een Excel sheet. Alleen het aantal meldingen en het type worden geregistreerd. Er vindt geen registratie plaats van de afhandeltijd van de melding. Overigens blijkt uit het onderzoek niet dat deze eenvoudige manier van registreren heeft geleid tot een minder adequate wijze van afhandeling.

#### *In- en externe verantwoording minimaal*

Het aantal meldingen en de wijze van afhandelen van meldingen kan een graadmeter zijn voor de waardering van publieke dienstverlening of het kwaliteitsniveau van het onderhoud in de openbare ruimte. Toch vindt hierover geen specifieke verantwoording plaats (aan college en raad). College en raad staan wat dat betreft redelijk 'op afstand'. Mogelijke redenen hiervoor zijn dat:

- het onderwerp afhandeling meldingen te specifiek is om over te rapporteren
- onvoldoende gebruik wordt gemaakt van de registratiesystemen voor het genereren van bestuursinformatie.

De gemeenten rapporteren jaarlijks wel extern in het burgerjaarverslag over de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte.

### **Hoofdvraag 3: Voert de gemeente op basis van een systematische analyse van de meldingen verbeteringen door op de terreinen waar de meldingen over gaan?**

Uit de documenten blijkt dat de gemeenten geen systematische analyse uitvoeren van de geregistreerde meldingen. Ook is er op dit punt geen beleid of voornemen vastgelegd. Hoewel het registratiesysteem daar geschikte informatie voor kan genereren, is uit het onderzoek niet gebleken dat de gemeente deze informatie daar voor gebruikt. In de gesprekken geven beheerders aan dat het aantal en type meldingen wel een belangrijk meetpunt is om onderhoudsprogramma's aan te passen of bij te stellen. Of uiteindelijk de aanpassingen/bijstellingen tot verbeteringen leiden in de kwaliteit van het onderhoud in de openbare ruimte is niet vast te stellen. Ook is niet vast te stellen of een aanpassing/bijstelling leidt tot vermindering in het aantal meldingen in het algemeen en over specifieke onderwerpen. Een meting of monitoring om dit in beeld te brengen ontbreekt.

# Inleiding

## Achtergrond en aanleiding onderzoek

1 De rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest heeft in februari 2011 besloten een onderzoek uit te voeren naar de afhandeling van meldingen over onderwerpen in de openbare ruimte. Het gaat bij het onderzoek om meldingen van burgers en bedrijven over onregelmatigheden in de openbare ruimte die voor hinder of overlast zorgen. Te denken valt in dit geval aan losliggende stoeptegels, zwerfvuil, afgewaaide takken, kapotte bankjes in parken of rondslingerende vuilniscontainers.

2 De rekenkamercommissie heeft als ambitie de doelmatigheid en doeltreffendheid van het lokaal bestuur in deze gemeenten te verbeteren. De doelen zijn dat de uitkomsten van de onderzoeken van de Rekenkamercommissie bijdragen aan:

- De versterking van de kaderstellende en controlerende functie van de gemeenteraad.
- Het zichtbaar maken aan de burgers van Oegstgeest, Voorschoten en Wassenaar op welke manier de doelstellingen van de gemeente ook daadwerkelijk worden bereikt.

3 De rekenkamercommissie stelt zich met dit onderzoek ten doel een beeld te krijgen van de kwaliteit van de afhandeling van de meldingen en de mate waarin op basis van meldingen verbeterpunten in de organisatie en de processen worden erkend en doorgevoerd. De rekenkamercommissie heeft Hiemstra & De Vries gevraagd dit onderzoek uit te voeren.

## Onderzoeksvragen en aanpak onderzoek

- 4 De rekenkamercommissie heeft de volgende drie hoofdvragen opgesteld:
- Hoeveel meldingen zijn er, hoe worden ze afgedaan en wat is de mate van tevredenheid van de burgers over de afhandeling?
  - Hebben de gemeenten op het punt van belangrijke succes- en faalfactoren bij de afhandeling van meldingen hun zaken op orde?
  - Voert de gemeente op basis van een systematische analyse van de meldingen verbeteringen door op de terreinen waar de meldingen over gaan?

### *Deelvragen*

5 In ons onderzoek beantwoorden we de volgende deelvragen, die horen bij de drie hoofdvragen.



#### *Hoofdvraag 1*

1. Hoeveel meldingen zijn in 2010 gedaan, uitgesplitst naar onderwerp?
2. Wat was de afhandelingstermijn van de meldingen?
3. In welke mate voldeed de afhandeling aan de norm?
4. Was er sprake van een terugkoppeling aan de melder?
5. Welk type meldingen kon niet of niet tijdig en/of adequaat worden afgehandeld?
6. Wat was de oorzaak van het niet of niet tijdig en/of adequaat afhandelen?
7. Wat vond een steekproef van melders van de afhandeling?
8. Wat is de mening van de steekproef van burgers over de kwaliteit van afhandeling?

#### *Hoofdvraag 2*

1. Heeft de gemeente haar ambitie voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen in beleid of anderszins vastgelegd en wordt dit aan de burgers gecommuniceerd?
2. Zijn de organisatie en de processen zodanig ingericht dat daarmee in opzet een adequate afhandeling van klachten en meldingen wordt gewaarborgd?
3. Is het administratieve beheer van de meldingen op orde en efficiënt ingericht?
4. Hoe vindt intern (college en Raad) en extern (burgers) verantwoording plaats?

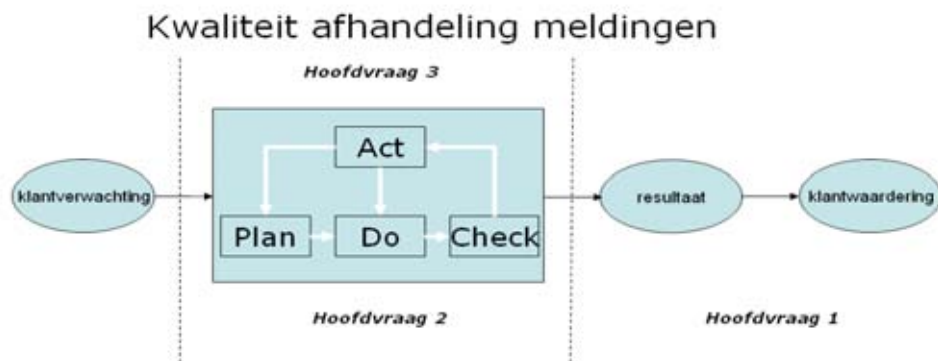
#### *Hoofdvraag 3*

1. Is het beleid van de gemeente om verbeteringen door te voeren op de terreinen waarover de meldingen gaan?
2. Waaruit blijkt dat de verbeteringen zijn doorgevoerd?
3. Leiden de verbeteringen tot een afname van de meldingen en verbeteringen van de kwaliteit van de openbare ruimte?

#### *Aanpak onderzoek*

6 Het onderzoek is uitgevoerd in de periode april – september 2011. Het onderzoek heeft betrekking op meldingen uit het jaar 2010. Op deze manier hebben we gebruik kunnen maken van de gegevens van het meest recent geheel afgeronde kalenderjaar.

7 Voor de beantwoording van de hoofdvragen hebben we gebruikgemaakt van het volgende onderzoekskader:



Figuur 1: onderzoekskader

De hoofdvragen hebben we gekoppeld aan dit onderzoekskader. Hoofdvraag 1 van het onderzoek betreft de behaalde resultaten en de waardering van de klant. Klantwaardering start altijd met de verwachting van de klant. De klantwaardering is het resultaat van de klantverwachting, de dienstverlening en het oplossen van het knelpunt. Bij het beantwoorden van de deelvraag ten aanzien van de klantwaardering gaan we dan ook uit van de volgende formule:

$\text{Klantwaardering} = \text{klantverwachting} + \text{dienstverlening} + \text{oplossen knelpunt}$
--

Bij hoofdvraag 2 gaat het om de vraag welk beleid de gemeente heeft voor de afhandeling van meldingen en hoe de organisatie is ingericht. Bij hoofdvraag 3 gaat het om het lerend vermogen van de organisatie. Dit gaat over de mate waarin de PDCA-cirkel wordt doorlopen en systematisch wordt verbeterd.

8 Om de resultaten van ons onderzoek te kunnen waarderen, hebben we aan het begin van het onderzoek een normenkader opgesteld (bijlage D). Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen hebben we gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksmethodieken (bijlage A). In de eerste fase van het onderzoek hebben we een documentenanalyse uitgevoerd. Daarna hebben we bij elke gemeente een werkbezoek afgelegd. Deze bezoeken gaven inzage in het afhandelproces en de gelegenheid medewerkers te spreken die direct betrokken zijn bij het afhandelproces van meldingen. In de maanden augustus – september 2011 hebben wij een steekproef gehouden onder de inwoners van de drie gemeenten om de klantwaardering te kunnen meten (bijlage B). De steekproef is alleen onder melders van een geregistreerde melding in het jaar 2010<sup>1</sup> gehouden. Daarvoor hebben wij gebruik gemaakt van de registratiegegevens van de gemeenten. In de onderzoeksresultaten hanteren wij percentages. Omdat de steekproef is gehouden onder de melders zeggen deze percentages iets over de melders en niet over de gehele populatie van de gemeente.

<sup>1</sup> Met uitzondering van Oegstgeest, waar ook voor 2011 gegevens zijn verzameld in verband met het lage aantal geregistreerde melders

In tabel 1 staat het aantal verzonden vragenlijsten per gemeente en de respons hierop:

Gemeente	Verzonden	Retour	%
Wassenaar	700	193	28%
Voorschoten	700	168	24%
Oegstgeest	120	49 (voor TIP) 10 (na TIP)	49%

Tabel 4: respons per gemeente

9 Voor Oegstgeest hebben we onderscheid gemaakt in de situatie voor en na invoering van het telefonisch informatiepunt (TIP). De melders in 2011 zijn daarbij wel meegenomen om een maximaal aantal respondenten te behalen. Hierbij hebben wij niet de beoogde 100 respondenten behaald. De beschikbare data maakten het echter niet mogelijk meer vragenlijsten onder de melders uit te zetten en de respons is wel hoog. Omdat het aantal reacties minder is dan de geplande 100 respondenten verlaagd dit in principe de statistische betrouwbaarheid van de resultaten. Wij hebben echter geen afwijkende cijfers van Oegstgeest geconstateerd en hebben daarom geen aanleiding om aan te nemen dat er een vertekening optreedt door de relatief kleinere steekproef. De resultaten van de tien respondenten over de periode na invoering van het TIP zijn niet verwerkt in de responscijfers in dit onderzoek. Reden hiervoor is het kleine aantal en de verschillen in de procesgang voor en na invoering van het TIP, waardoor de resultaten mogelijk beïnvloed worden (zie verder hoofdstuk 4).

10 De definitie die de gemeente hanteert voor 'melding openbare ruimte' verschilt per gemeente. Dit maakt een vergelijking tussen de drie gemeenten lastig ten aanzien van het aantal meldingen en het wel/niet behalen van de norm. Dat komt omdat bijvoorbeeld de ene gemeente 'informatievragen' wel als melding registreert en de andere gemeente niet. Op de overige onderdelen van ons onderzoek heeft dit verschil geen invloed, zoals het hanteren van normen, klantverwachting en klantwaardering, dienstverlening, het afhandelproces en de wijze van registratie/administratief beheer.

## Opzet rapportage

11 In hoofdstuk 1 vindt u een beschrijving van de uitgangspositie per gemeente. Dit hoofdstuk bestaat per gemeente uit twee onderdelen:

- Beschrijving van de definitie van 'meldingen openbare ruimte', die door de gemeenten worden gehanteerd.
- Schematische weergave en beschrijving van het proces van het afhandelen van meldingen.

12 In hoofdstuk 2, 3 en 4 werken wij onze onderzoeksresultaten uit. Het betreft een feitelijke analyse *per deelvraag*, waarbij we per vraag aangeven welke bron we voor de beantwoording hebben gebruikt (documentenanalyse, werkbezoek + interviews, resultaten steekproef). We hanteren de volgende indeling:

- Vraag: door de rekenkamer opgestelde deelvraag.
- Norm: welke norm achten wij van toepassing.

- Resultaat onderzoek: feitelijke beantwoording aan de hand van de drie verschillende bronnen.

13 In hoofdstuk 5 geven we een beschrijving van de landelijke ontwikkelingen in de afhandeling van meldingen met een link naar de onderzoeksresultaten. Denk daarbij aan gehanteerde dienstverleningsconcepten, technieken en kanalen.

# 1 Beschrijving van de uitgangssituatie per gemeente

101 Dit hoofdstuk beschrijft de uitgangssituatie per gemeente. Daarin beschrijven we de definitie die gemeenten hanteren voor meldingen in de openbare ruimte, het proces van het afhandelen van meldingen en relevante ontwikkelingen.

## Gemeente Wassenaar

### *Definitie meldingen openbare ruimte*

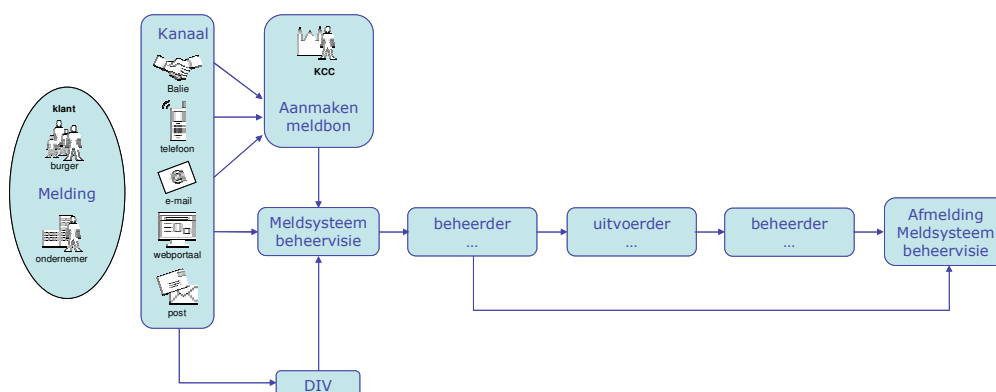
102 De definitie die de gemeente hanteert voor een melding is bepalend voor de reikwijdte van het onderzoek. Wassenaar heeft geen formele definitie voor meldingen vastgelegd. Uit gesprekken, documenten en de website kunnen we wel een afbakening opstellen, waaruit blijkt dat de gemeente een brede definitie voor meldingen in het openbaar gebied hanteert. Onder meldingen in het openbaar gebied verstaat de gemeente alle informatievragen over en meldingen ten aanzien van onregelmatigheden in het openbaar gebied. Daarin probeert de gemeente te sturen. Alle vragen die betrekking hebben op afval, afvalcontainers, grofvuil en dergelijke verwijst de gemeente door naar de uitvoerende dienst, Avalex. Op de website van de gemeente Wassenaar staat een indeling voor welke onderwerpen de burger een melding kan doen bij de gemeente en voor welke onderwerpen de burger bij uitvoerder Avalex terecht kan (zie tabel 2). In het onderzoek zijn de meldingen die bij Avalex binnenkomen niet meegenomen. Het onderzoek beperkt zich tot alle bij de gemeente geregistreerde meldingen.

<b>Wat wel</b>	<b>Wat niet (nu door Avalex)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• asbest</li><li>• bladruimen</li><li>• bestrating</li><li>• bruggen en onderhoud</li><li>• chemisch afval inleveren bij de Chemokar</li><li>• gladheidbestrijding</li><li>• graffiti bestrijding</li><li>• grondwateroverlast</li><li>• onkruidbestrijding</li><li>• ophalen van grof groen/snoeiafval</li><li>• plastic</li><li>• riolering</li><li>• straatreiniging</li><li>• straatmeubilair</li><li>• strand en slootreiniging</li><li>• speelplaatsen</li><li>• verkeersborden</li><li>• waterwegen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bouw- en sloopafval zelf afleveren bij het brengstation aan de Hogeboomseweg</li><li>• gft-afval</li><li>• glas zelf in glascontainers deponeren</li><li>• grofvuil</li><li>• niet geleegde containers et cetera</li><li>• nieuwe container</li><li>• omruilen containers</li><li>• klachten over inzameling</li><li>• kleding en textiel</li><li>• papier zelf in papierbollen deponeren</li><li>• plastic zelf in de plasticbollen deponeren</li><li>• restafval</li><li>• wit- en bruingoed</li></ul>

Tabel 2: onderwerpen meldingen in het openbaar gebied gemeente Wassenaar

### Het proces van het afhandelen van meldingen in 2010

103 Figuur 2 beschrijft het proces van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte<sup>2</sup>:



Figuur 2: proces afhandelen meldingen gemeente Wassenaar

104 Burgers en bedrijven kunnen onregelmatigheden in de openbare ruimte melden bij het meldpunt van de gemeente Wassenaar. De telefoon is op werkdagen bereikbaar van 09.00 – 17.00 uur, email en het interactief meldpunt zijn 24/7 bereikbaar. De meldingen via de kanalen balie, telefoon en e-mail komen binnen bij het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente. De medewerker van het KCC wordt geacht binnenkomende meldingen openbare ruimte in Melddesk te plaatsen, het digitale meldsysteem. Bij alle meldingen vraagt de KCC-medewerker naar de naam en het telefoonnummer van de melder. Deze worden, indien door de melder verstrekt, ook in Melddesk geplaatst. De melding in Melddesk heeft dezelfde invulvelden als het interactief meldpunt op de website van de gemeente. Een melding die via het interactief meldpunt wordt aangemaakt, komt direct in het meldsysteem terecht. Meldingen die per brief binnenkomen, worden eerst centraal geregistreerd. Het duurt hierdoor vaak al een aantal dagen voordat de brief bij de beheerder terechtkomt. Bovendien worden deze meldingen niet in Melddesk gezet, waardoor de traceerbaarheid en bewaking weg is.

105 In de praktijk blijken de medewerkers van het KCC niet alle binnenkomende meldingen te plaatsen in Melddesk. Burgers die bellen om een melding door te geven, worden (te) vaak door de KCC medewerker doorverbonden met de vakafdeling. Hierdoor worden deze meldingen niet in Melddesk geregistreerd. Naar schatting is het aantal meldingen dat daardoor voor registratie wordt gemist ongeveer 10% van het totaal aantal meldingen.

<sup>2</sup> Bron: werkbezoek gemeente Wassenaar, d.d. 26 juli 2011.

106 Bij het invullen van de digitale meldbon moet de melder (of medewerker KCC) een keuze maken op welke hoofdcategorie zijn of haar melding betrekking heeft (groen, openbare verlichting, reiniging, riolering, straatmeubilair, wegen, klacht, waterbeheer of toezicht). Het meldsysteem heeft deze categorieën gekoppeld aan de beheerders van de gemeente Wassenaar (ingenieursbureau Wassenaar)<sup>3</sup>. Elke beheerder heeft toegangsrechten (kijk- en afhandelingrechten) tot het systeem voor zijn of haar discipline. Er is een beheerder voor:

- civiel
- water/riolering (natte infra)
- reiniging
- groen/sport/begraafplaats
- vastgoed/gebouwen
- verlichting/verkeerslichten
- speelwerktuigen/verkeersborden et cetera.

Meldingen voor verkeerstechnische zaken worden doorgegeven aan de beleidsmedewerkster verkeer. Voor onderdelen die heringericht of gerevitaliseerd worden (projecten) is de betreffende projectleider verantwoordelijk. Deze meldingen vallen niet onder het onderhavige onderzoeksgebied. Meldingen die bij de gemeente binnenkomen, maar bestemd zijn voor Avalex worden door de gemeente doorverwezen naar Avalex. Deze meldingen worden niet in Melddesk geregistreerd.

107 Uitgangspunt is dat de beheerder waar de melding binnenkomt deze ook afhandelt. Na ontvangst van de melding beslist de beheerder welke actie noodzakelijk is om de onregelmatigheid te herstellen. Het kan zijn dat de beheerder zelf de melding oplost. De beheerder gaat in dit geval naar de plaats van de onregelmatigheid of neemt contact op met de melder. Kan de beheerder de melding niet oplossen dan laat hij de onregelmatigheid herstellen door de uitvoerende dienst. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering verplaatst hierbij naar de teamleider van de uitvoerende dienst. Nadat de onregelmatigheid is hersteld, ontvangt de beheerder van de teamleider bericht. De beheerder kan nu de melding in het meldsysteem afsluiten.

#### *Relevante ontwikkelingen*

108 De vorming van het KCC is in Wassenaar inmiddels een gegeven. Daarnaast onderzoekt Wassenaar samenwerkingsmogelijkheden met de gemeente Voorschoten. In dit kader komt er in 2011 een aantal zaken op het ingenieursbureau af:

- het ontwikkelen en vormgeven van een gezamenlijke milieustraat
- het samen optrekken in het gekozen pakket voor de beheerprogramma's
- het gezamenlijk vormgeven van het beheerdeel "monumentale parken"
- mogelijke verdere samenwerking op het gebied van de uitvoering van projecten en/of het samen opstellen en uitvoeren van (raam)contracten op

---

<sup>3</sup> Het ingenieursbureau is deels ontstaan uit de oude afdelingen Beheer Openbare Ruimte en Ontwikkeling; afdelingsplan ingenieursbureau 19 april 2011.

het gebied van bijvoorbeeld onderhoud, verkeerstellingen, projecten, directievoering en toezicht.

109 Zaken waarover nu al afspraken zijn gemaakt om in 2011 in ieder geval een vervolg te geven, betreffen:

- het gezamenlijk beheerdersoverleg en als onderdeel hiervan de gezamenlijke implementatie van Beheervisie
- het gezamenlijk opstellen van een moederbestek voor civieltechnische werken
- het gezamenlijk opstellen van een Leidraad Inrichting Openbare Ruimte
- de gezamenlijke aanpak op het gebied van Kabels en Leidingen.<sup>4</sup>

110 Daarnaast hebben sociale media zoals twitter en andere websites (www.verbeterdebuurt.nl) en technologische ontwikkelingen zoals de i-phone invloed op het meldpunt van de gemeente Wassenaar. Meldingen die binnenkomen via 'verbeter de buurt' worden niet in Melddesk geplaatst. Deze meldingen zijn veelal anoniem en worden dientengevolge als niet verzonden beschouwd.<sup>5</sup> In de toekomst verwacht de gemeente meer meldingen binnen te krijgen via dit soort websites en applicaties via de i-phone.

## **Gemeente Voorschoten**

### *Definitie meldingen openbare ruimte*

111 Onder een melding openbare ruimte verstaat de gemeente Voorschoten alle meldingen die betrekking hebben op een onregelmatigheid in de openbare ruimte. Informatievragen over bijvoorbeeld de milieustraat of afhalen grofvuil worden niet als melding openbare ruimte geregistreerd. Wel worden afspraken voor het ophalen van grofvuil geregistreerd als melding.<sup>6</sup>

### *Het proces van het afhandelen van meldingen in 2010*

112 Figuur 3 beschrijft het proces van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte<sup>7</sup>:

---

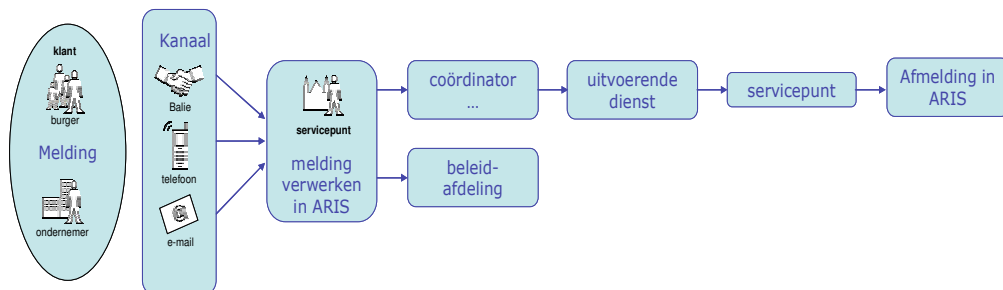
<sup>4</sup> Bron: afdelingsplan IB 2011, Wassenaar.

<sup>5</sup> Bron: afdelingsplan IB 2011, Wassenaar.

<sup>6</sup> Bron: werkbezoek gemeente Voorschoten, d.d. 26 juli 2011.

<sup>7</sup> Bron: werkbezoek gemeente Voorschoten, d.d. 26 juli 2011.





Figuur 3: proces afhandelen van meldingen gemeente Voorschoten

#### Melding via kanalen balie, telefoon en email

113 In 2010 konden burgers en bedrijven onregelmatigheden in de openbare ruimte melden bij het servicepunt van de gemeente Voorschoten. Nu is het servicepunt opgenomen in het gemeentelijk KCC. De onregelmatigheid kan tijd- en plaatsafhankelijk worden gemeld. De telefoon is op werkdagen van 8.00 – 16.00 uur bereikbaar, email 24/7. De medewerker die de melding in ontvangst neemt, voert de melding in het meldsysteem (ARIS) in.

114 Elke dag worden de ingevoerde meldingen om 12.30 uur en om 16.00 uur uitgedraaid. Op basis van het type melding wordt de melding vervolgens door de KCC-medewerker voor uitvoering aan een coördinator toebedeeld of doorgestuurd naar een beleidsafdeling. In het laatste geval gaat het om een melding die niet incidenteel opgelost kan worden, een hele straat (of wijk) aangaan of meldingen die systematisch terugkomen en vragen om een aanpassing in een onderhoudsprogramma. Als de melding voor uitvoering naar de coördinator gaat, zorgt deze vervolgens voor de uitvoering. Er zijn in totaal drie coördinatoren (civiel, groen, reiniging). Wanneer de melding is afgehandeld, legt de uitvoerder de bon in het postvakje bij het servicepunt. De medewerker bij het servicepunt meldt vervolgens de melding af in het systeem.

#### Relevante ontwikkelingen

115 De doorontwikkeling van het KCC en mogelijke samenwerkingsverbanden met de gemeente Wassenaar zijn de meest relevante organisatorische ontwikkelingen waarmee de gemeente Voorschoten de komende jaren te maken krijgt (zie ook relevante ontwikkelingen gemeente Wassenaar). Daarnaast hebben sociale media als twitter en andere websites ([www.verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl)) en technologische ontwikkelingen zoals de i-phone invloed op het meldpunt van de gemeente Voorschoten. Daar heeft de gemeente nu al mee te maken. Meldingen die via dit soort applicaties binnenkomen, worden verwerkt in het meldsysteem of per email doorgezonden naar de juiste verantwoordelijke. De gemeente verwacht in de toekomst meer meldingen binnen te krijgen via dit soort websites en applicaties via de i-phone.

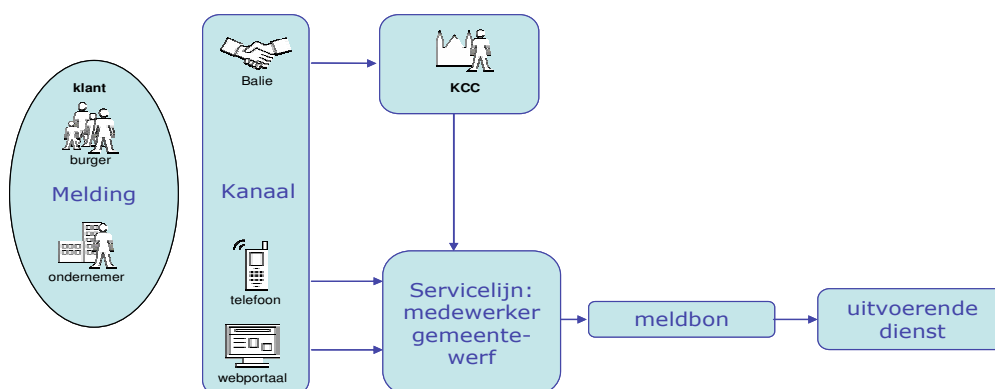
## Gemeente Oegstgeest

### Definitie meldingen openbare ruimte

116 De gemeente Oegstgeest hanteert een brede definitie van meldingen openbare ruimte. In de eerste plaats gaat het om meldingen van gevaarlijke of hinderlijke situaties die de burger onder de aandacht van de gemeente wil brengen en die zo snel mogelijk verholpen moeten worden (bron: website gemeente Oegstgeest). Daarnaast gaat het om alle informatievragen die betrekking hebben op de openbare ruimte. Denk daarbij aan vragen over de openingstijden van de milieustraat, het afhalen van plastic et cetera. Ook deze vragen worden als een melding openbare ruimte geregistreerd.

### Het proces van het afhandelen van meldingen

117 Figuur 4 beschrijft het proces van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte in 2010<sup>8</sup>:



Figuur 4: proces afhandelen van meldingen gemeente Oegstgeest in 2010

### Meldingen overwegend via telefoon

118 Burgers en bedrijven kunnen een onregelmatigheid in de openbare ruimte op drie manieren melden bij de gemeente. De gemeentebalie, de telefoon (servicelijn) en het webportaal (online, via webwinkel). De servicelijn is iedere werkdag bereikbaar van 9.00 – 12.00 uur. Verreweg de meeste meldingen komen binnen via de telefoon (ongeveer 90% van de meldingen). De meldingen die bij de balie binnenkomen, zijn zeer sporadisch. In dit geval neemt de medewerker KCC de melding aan en geeft de melding per email door aan de opzichter bij de servicelijn of verwijst de melder naar de servicelijn. De opzichter van de servicelijn zit op de gemeentewerf. De meldingen die bij hem binnenkomen,

<sup>8</sup> Bron: werkbezoek gemeente Oegstgeest, d.d. 19 juli 2011

worden uitgeschreven op een meldingsbon. Deze bonnen worden dagelijks meegegeven aan de uitvoerende dienst. De uitvoerende dienst geeft de meldingsbon terug aan de opzichter nadat de onregelmatigheid is hersteld. De melding is daarmee afgehandeld.

#### *Relevante ontwikkelingen*

119 Sinds 1 mei 2011 is de servicelijn van de gemeente Oegstgeest overgegaan naar het telefonisch informatiepunt (TIP). Daarnaast is de opzichter die de servicelijn beheerde met pensioen gegaan en is daarmee het directe contact en kennis en ervaring verloren gegaan. Het proces van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte is sindsdien aangepast. De meldingen komen nu binnen bij de medewerker TIP. De medewerker TIP stelt een meldingsbon op via een sjabloon (gelijk aan meldingsformulier webportaal). De ingevulde sjabloon komt per email in een centrale mailbox binnen bij de gemeentewerf. Er zijn twee opzichters die toegang hebben tot de mailbox. Dagelijks worden de binnengekomen emails uitgedraaid en meegegeven aan de uitvoerende dienst. Er wordt geen registratie bijgehouden van de afhandeling.

## 2 Analyse van de uitkomsten gemeente Wassenaar

201 In dit hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten per hoofdvraag van het onderzoek van de gemeente Wassenaar.

### Hoofdvraag 1: aantal meldingen en manier van afhandelen

*Deelvraag 1.1: Hoeveel meldingen zijn er in 2010 gedaan, uitgesplitst naar onderwerp?*

202 In tabel 3 staat het aantal meldingen dat in 2010 bij de gemeente Wassenaar is gedaan:

Selectie van meeste meldingen per categorie	Totaal aantal meldingen	Aantal per categorie
Reiniging	1219	
Gebundelde takken		837
Gladheidbestrijding		138
Illegale stort		41
Vervuiling op de weg		38
Groen	203	
Bomen		101
Overlast takken		40
Riolering	93	
Verstopping		43
Straatmeubilair	59	
Palen		13
Openbare verlichting	286	
Lamp brandt niet		171
Lantarenpaal defect		67
Toezicht	80	
Vervuiling openbare ruimte		37
Wegen	246	
Stoeptegels		122
Straatstenen		65
Waterbeheer	13	
<b>Totaal</b>	<b>2199</b>	

Tabel 3: aantal meldingen Wassenaar (brongegevens van de gemeente Wassenaar)

In de onderstaande tabel is een vergelijking van het aantal meldingen met voorgaande jaren gemaakt. De vergelijking laat zien dat het aantal meldingen de afgelopen jaren is gestegen, met name ten aanzien van de categorie reiniging. De reden voor deze stijging is dat de gemeente Wassenaar sinds 2008 als extra

dienst de inwoners van Wassenaar aanbiedt gebundelde takken in te zamelen. Meldingen voor het ophalen van gebundelde takken worden geregistreerd in de categorie reiniging.

	2007	2008	2009	2010
Reiniging	285	747	1068	1219
Openbare verlichting	275	333	347	286
Groen	192	205	192	203
Wegen	179	156	190	245
Straatmeubilair	91	95	51	59
Riolering	89	80	92	93
Toezicht	77	64	68	80
Waterbeheer	6	10	11	13
History	9			
<b>Totaal</b>	<b>1203</b>	<b>1690</b>	<b>2019</b>	<b>2199</b>

Tabel 4: vergelijking aantal meldingen 2007-2010

Deelvraag 1.2 en 1.3:

- *Wat was de afhandeltermijn van de meldingen?*
- *In welke mate voldeed de afhandeling aan de norm?*

Norm

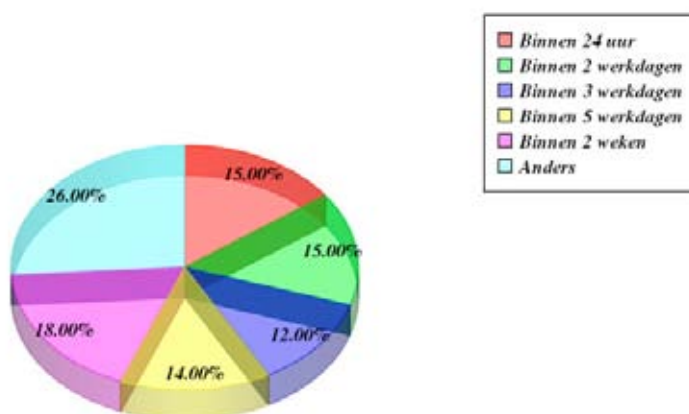
203 Met de afhandeltermijn van een melding bedoelen we de tijd vanaf de melding tot het moment dat deze als afgehandeld in het registratiesysteem is geregistreerd. De gemeente streeft ernaar binnen drie werkdagen contact op te nemen met de melder. Daarmee is de melding nog niet afgehandeld. De afhandeltermijn van de onregelmatigheid stelt de gemeente afhankelijk van de aard van de melding. Per type melding heeft de gemeente een normtijd opgesteld (zie bijlage D). Deze normtijden zijn ambtelijk, op basis van kennis en ervaring, in 2004 opgesteld. Ze zijn niet formeel vastgesteld. In het afdelingsplan van het ingenieursbureau staat dat gebreken binnen maximaal tien dagen opgelost moeten zijn maar uit de lijst met normtijden blijkt dat de afhandeltermijn kan variëren tussen de 24 uur (bijvoorbeeld bij gevaarstelling) en de twee maanden (bijvoorbeeld overlast ratten).

Resultaat onderzoek

204 Uit de steekproef blijkt dat 96% van de respondenten niet bekend is met de normtijden die de gemeente hanteert voor de afhandeling van de melding. In de steekproef hebben we de respondenten gevraagd wat hun verwachting is van de

termijn waarbinnen een melding wordt opgelost:

*Hoe snel verwacht u dat de gemeente de melding oplost?*



Figuur 5: klantverwachting afhandeltermijn

Hieruit blijkt dat 26% van de respondenten 'anders' aangeeft dan de genoemde te verwachten tijdsindicaties. De belangrijkste reden die zij hiervoor geven, is dat dit afhankelijk is van de aard van de melding. Zo verwachten zij voor gevaarstelling een oplossing binnen 24 uur, maar voor meer complexe meldingen kan de afhandeltermijn langer duren.

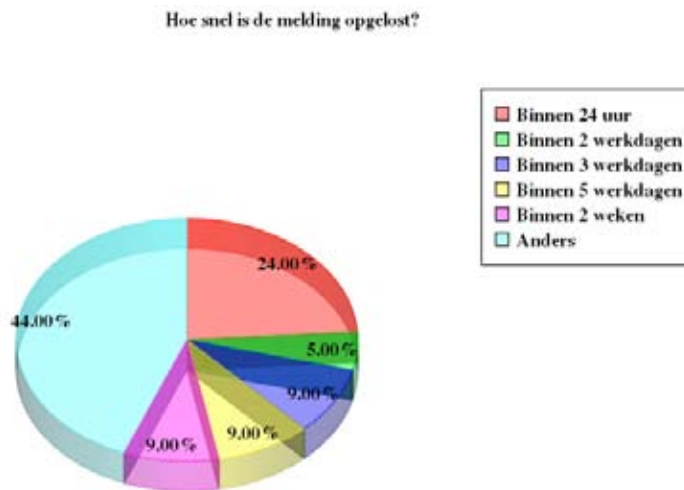
205 Van de 2199 meldingen uit 2010 heeft de gemeente niet de afhandelingstermijn van de melding geregistreerd. Wel heeft de gemeente het aantal meldingen geregistreerd dat binnen de norm voor het betreffende onderwerp is afgehandeld. In tabel 5 staat per categorie het aantal meldingen aangegeven en het aantal meldingen dat binnen de daarvoor geldende normtijd is afgehandeld.

Categorie	Totaal aantal meldingen	Binnen normtijd	Buiten Normtijd	% binnen normtijd
Reiniging	1219	948	271	77,7%
Groen	203	149	54	73,4%
Riolering	93	28	65	30,1%
Straatmeubilair	59	22	37	37,3%
Openbare verlichting	286	185	101	64,6%
Toezicht	80	8	72	10,0%
Wegen	246	50	196	20,3%
Waterbeheer	13	7	6	53,8%
<b>Totaal</b>	<b>2199</b>	<b>1397</b>	<b>802</b>	<b>63,5%</b>

Tabel 5: afhandeling binnen normtijd (brongegevens van de gemeente)

206 Uit bovenstaande tabel blijkt dat de gemeente er niet altijd in slaagt de afhandeling van de melding te realiseren binnen de gestelde norm. In de

steekproef hebben wij ook de melders gevraagd wat de afhandeltermijn van de melding was:



Figuur 6: snelheid oplossing melding

- 24% van de respondenten geeft aan dat de gemeente de melding binnen 24 uur heeft opgelost.
- 44% van respondenten geeft aan dat de snelheid van de meldingen anders dan de genoemde tijdsindicaties is afgehandeld. Uit de reacties blijkt dat het gaat om meldingen die (nog) niet zijn opgelost of de oplossing niet toereikend was, waardoor het probleem terugkeerde. Het gaat in dit geval veelal om complexere meldingen of 'oneigenlijke meldingen': meldingen die buiten de invloedssfeer van de beheerder of de uitvoerende dienst vallen. Voorbeelden hiervan zijn: aanvraag voor een kapvergunning, hinder van afvalbakken op de stoep en een bushalte voor de deur met het verzoek deze te verplaatsen.

## Conclusie

207 Voor het beantwoorden van de vraag of de afhandeling voldeed aan de norm kunnen wij ons alleen baseren op de brongegevens van de gemeente en de categorie 'anders' uit de steekproef. Een harde uitspraak over de norm van de gemeente en de reactie van de burger kunnen we niet doen. In de steekproef hebben de respondenten de categorie aan kunnen geven waarop hun melding betrekking had. Per categorie heeft de gemeente Wassenaar nog uiteenlopende normtijden, waardoor een koppeling tussen normtijd en type melding niet mogelijk is. De uitkomst van de brongegevens van de gemeente laat zien dat de gemeente er in 63,5% van de meldingen in slaagt de normtijd te realiseren. De steekproef laat zien dat in 44% van de meldingen de melding (nog) niet of niet afdoende is opgelost. Dat zijn de meldingen waarvan de gemeente in ieder geval niet de norm heeft gerealiseerd.

Normtijd gemeente	Afhankelijk van type melding
Resultaat afhandeltermijn gemeente	63,5% van de meldingen is binnen normtijd afgehandeld
Resultaat afhandeltermijn steekproef	44% van de meldingen is niet binnen de normtijd afgehandeld

Tabel 6: percentage meldingen afgehandeld binnen norm

208 Het verschil tussen de brongegevens van de gemeente en de uitkomst van de steekproef ligt mogelijk in de discrepantie tussen het perspectief van de burger en het perspectief van de gemeente. Een melding kan in de ogen van de gemeente zijn afgehandeld, ook als het probleem nog niet is opgelost. Voor de burger geldt slechts dat een melding is afgehandeld als het probleem is opgelost.

*Deelvraag 1.4: Was er sprake van een terugkoppeling aan de melder?*

Norm

209 De gemeente Wassenaar streeft ernaar om, indien de melder bekend is, eerst contact te zoeken met de melder en hem te informeren over hoe de melding wordt afgehandeld. De melder krijgt na afronding van de melding bericht van de gemeente.

Resultaten onderzoek

210 De gemeente heeft op meerdere momenten contact met de melder. Op het moment dat de melding bij de beheerder binnenkomt, neemt de beheerder contact op met de melder. Dit kan zijn voor extra informatie of voor afhandeling van de melding. Niet alle gemelde onregelmatigheden kunnen hersteld worden of hersteld worden binnen de gestelde termijn. De beheerder kan in dit geval de melder een mededeling doen betreffende de afhandeling. Ook komt het voor dat de melding in feite een vraag betreft. De beheerder kan de melding dan afdoen door de gewenste informatie te verstrekken (zie kader). De beheerder laat contact met de melder achterwege als de melding helder is en de verwachting is dat de onregelmatigheid binnen de normtermijn wordt hersteld.

211 Uit de steekproef blijkt dat het daadwerkelijk informeren van de melder over de afhandeling van de melding niet altijd plaatsvindt. We maken daarbij onderscheid tussen drie logische contactmomenten: bij ontvangst van de melding, indien de afhandeling van de melding langer duurt dan verwacht en op het moment dat de melding is afgehandeld. Ook hebben we onderzocht of de burger verwacht geïnformeerd te worden. De onderstaande tabel laat zien dat het verwachtingspatroon van de

#### **Mededeling**

Een burger doet een verzoek om takken te snoeien die hinderlijk over een parkeerplaats heen hangen. De beheerder volstaat met de mededeling dat het snoeien onderdeel uitmaakt van een snoeiprogramma (onderhoudsprogramma), waarin ook deze takken zijn meegenomen.

#### **Informatie**

Een burger wil in zijn tuin een schutting plaatsen maar twijfelt over de toegestane hoogte van de schutting. De beheerder informeert de burger over de toegestane hoogte, waarmee de informatievraag als melding is afgehandeld.



burger hoger ligt dan de momenten waarop de gemeente de melder daadwerkelijk informeert.

	<b>% van melders dat verwacht geïnformeerd te worden</b>	<b>% daadwerkelijk geïnformeerd</b>
Ontvangstbevestiging	92%	82% <sup>9</sup>
Vertraging in de afhandeling	87%	13% <sup>10</sup>
Melding afgehandeld	81%	21%

Tabel 7: terugkoppeling aan de melder

## Conclusie

212 Uit de analyse van de gegevens blijkt dat de gemeente minder contactmomenten heeft met de melder dan zij zelf nastreeft. De gemeente scoort goed als het gaat om de ontvangstbevestiging, maar met name het aantal melders dat een terugkoppeling van de gemeente krijgt over de afronding is laag in relatie tot de norm van de gemeente. Ook kunnen we concluderen dat een hoog percentage van de respondenten verwacht door de gemeente geïnformeerd te worden in de verschillende stadia van het afhandelproces. Uit de steekproef blijkt dat de gemeente deze verwachting nu niet waarmaakt.

### Deelvraag 1.5 en 1.6:

- *Welk type meldingen kon niet of niet tijdig en/of adequaat worden afgehandeld?*
- *Wat was de oorzaak van het niet of niet tijdig afhandelen?*

213 Uit de brongegevens van de gemeente blijkt dat er voor elk type melding een bepaald percentage niet binnen de normtijd is afgehandeld (zie tabel 5, pagina 18). Daarin valt op dat de categorieën wegen, toezicht, straatmeubilair en riolering erg laag scoren. Kijken we naar het volume van de meldingen dan valt op dat in aantallen de categorieën reiniging, groen, openbare verlichting en wegen het grootst is.

214 De reden die de gemeente hiervoor opvoert, is dat het gaat om complexe werkzaamheden om de onregelmatigheid op te lossen. Deze vallen vaak niet binnen het domein van de beheerders of moeten uitbesteed worden aan een derde partij (herstel van riolering, verbetering van wegen). Een andere oorzaak die de gemeente noemt, is het bestellen van onderdelen waardoor de afhandeltermijn afhankelijk is van de levertijd van de bestelde onderdelen. Het herstel is dan niet binnen de normtijd realiseerbaar (straatmeubilair). Tot slot kan

<sup>9</sup> Betreft de schriftelijke en digitale meldingen, omdat de aanname van een telefonische melding geldt als ontvangstbevestiging.

<sup>10</sup> Betreft de groep respondenten waarvan de melding niet binnen 3 werkdagen is opgelost.

het herstel langer duren, omdat de melding onderdeel uitmaakt van een later uit te voeren beheerplan (snoei- en maaiprogramma's).

215 De resultaten uit de steekproef onderschrijven dit beeld. Meldingen die niet of niet tijdig opgelost zijn, betreffen complexe meldingen. Deze meldingen zijn niet direct op te lossen door de gemeente. Het gaat dan bijvoorbeeld om lekkage en vervuiling van een elektrahuisje van de Nuon, een bushalte voor de deur die voor overlast zorgt, de aanvraag van een kapvergunning of hinder van afvalbakken op de stoep.

*Deelvraag 1.7 en 1.8:*

- *Wat vond een steekproef van melders van de afhandeling (tijdigheid, kwaliteit en toegankelijkheid kanaal)?*
- *Wat is de mening van burgers over de kwaliteit van afhandeling?*

Norm

216 De klantwaardering met betrekking tot de kwaliteit van de afhandeling is mede afhankelijk van de klantverwachting en dienstverlening. De gemeente hanteert zelf geen norm ten aanzien van de tevredenheid van melders aangaande de tijdigheid en de kwaliteit van de afhandeling. In het toegepaste normenkader hanteren wij daarom ook mede een norm ten aanzien van de dienstverlening: 80% van de melders ervaart het contact met de gemeente positief (duidelijke ingang, concrete bejegening, beleefdheid en fatsoen).

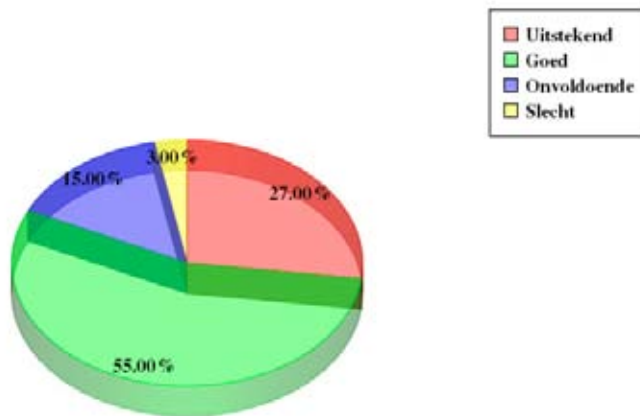
Resultaten onderzoek

217 Voor het oordeel van de burgers over de kwaliteit van de afhandeling van de melding gebruiken wij de uitkomsten van de steekproef. We hebben in de steekproef de volgende facetten onderzocht:

- oordeel over duidelijkheid waar de burger met zijn melding terecht kan
- oordeel over het klantcontact met de gemeente
- oordeel over de snelheid waarmee het probleem wordt opgelost
- oordeel over de kwaliteit van de oplossing

218 Uit de steekproef blijkt dat het voor 82% van de respondenten duidelijk is waar zij met hun melding terecht kan:

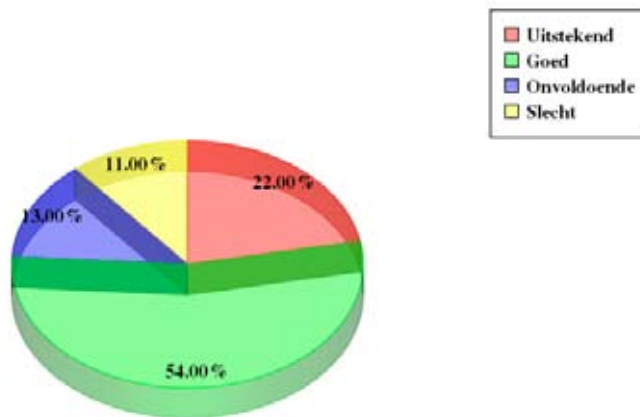
Was het voor u duidelijk hoe u de melding kon doen?



Figuur 7: duidelijkheid meldpunt

Daarnaast oordeelt 76% van de respondenten positief over het klantcontact met de gemeente.

Hoe heeft u het contact met de medewerker van de gemeente ervaren?

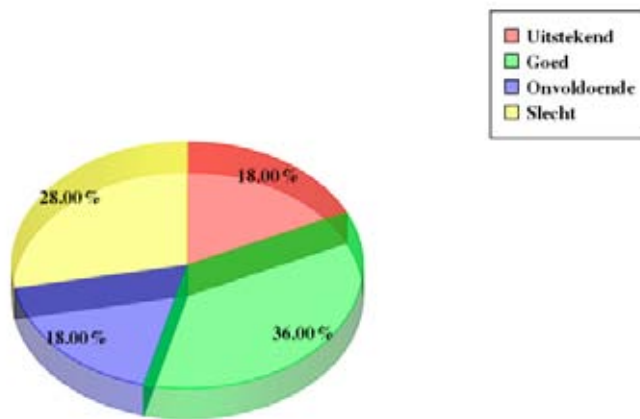


Figuur 8: oordeel klantcontact met gemeente

Uit de steekproef blijkt dat de 83% van de telefonische melders tevreden tot zeer tevreden is over het contact met gemeente. Wanneer de melders per email de melding hebben gedaan, is slechts 48% van de melders tevreden over het contact met de gemeente.

219 In figuur 9 is de klantwaardering over de snelheid van afhandelen opgenomen. Uit deze figuur blijkt dat 54% van de respondenten tevreden is over de snelheid waarmee de melding is opgelost.

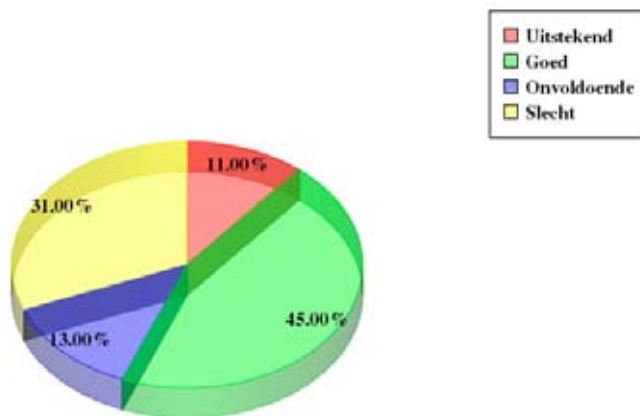
Wat vindt u van de snelheid waarmee de melding is opgelost?



Figuur 9: oordeel snelheid oplossing

220 In figuur 10 staat de beoordeling van de kwaliteit van de oplossing.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de oplossing van uw melding?

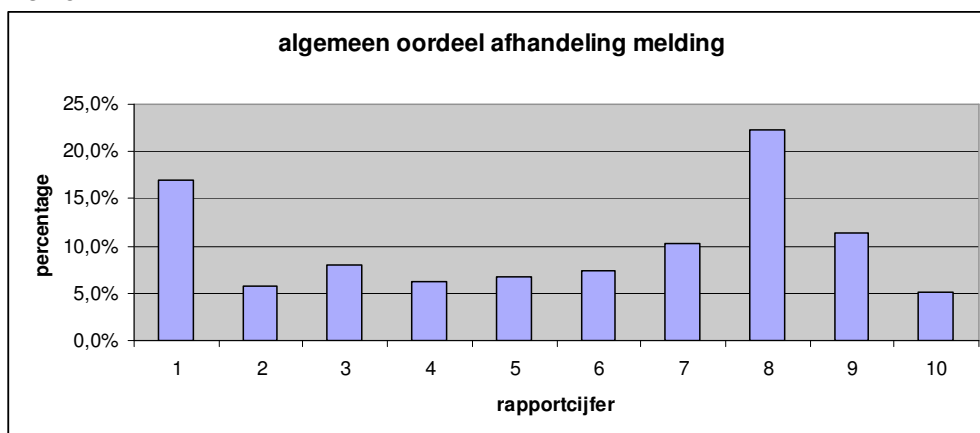


Figuur 10: oordeel kwaliteit van de oplossing

221 Het percentage van de melders die de kwaliteit onvoldoende tot slecht beoordelen (44%) komt overeen met figuur 6, de snelheid waarmee de melding is

afgehandeld, waarin 44% aangeeft dat de melding (nog) niet is opgelost of de oplossing niet toereikend was waardoor het probleem terugkeerde.

222 Het algemene oordeel over de afhandeling van de meldingen door de gemeente is gemeten aan de hand van een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer voor de afhandeling van de melding is een 5,6. Opvallend is dat er in uitersten is gescoord. De opvallende uitschieters zijn de toekenning van de cijfers 1 en 8.



Figuur 11: algemeen oordeel afhandeling melding

223 Een analyse van de toekenning van de cijfers 1 en 8 laat een direct verband zien tussen de tevredenheid over de snelheid en de kwaliteit van de oplossing en het toekennen van het cijfer.

	Tevredenheid over de snelheid	Tevredenheid over de kwaliteit van de oplossing	Tevredenheid over het klantcontact
Cijfer 1	10%	7%	47%
Cijfer 8	100%	100%	100%

Tabel 8: analyse cijfer 1 en 8

## Conclusie

224 In de onderstaande tabel staat een samenvattend overzicht van de uitkomsten.

Indicator	% tevreden respondenten
Duidelijkheid meldpunt	82%
Contact met gemeente	76%
Kwaliteit van de oplossing	56%
Snelheid van de oplossing	54%

Tabel 9: samenvattend oordeel over afhandeling

Als we kijken naar de scores uit de steekproef kunnen we concluderen dat de gemeente lager dan de norm scoort ten aanzien van de kwaliteit en snelheid van

de oplossing. De impact van de categorie meldingen 'anders' is groot op de tevredenheidsrespons voor de kwaliteit van de oplossing en de snelheid van de oplossing. Hier ligt aan ten grondslag dat deze melders een melding deden die niet kon worden opgelost of andere interventies vereiste zoals handhaving of een wijziging van beleid. Hier blijkt opnieuw de discrepantie tussen het perspectief van de burger en het perspectief van de gemeente. Voor de burger is een melding afgehandeld op het moment dat de onregelmatigheid is opgelost en de gemeente is tevreden als de melding is afgehandeld (waarbij de onregelmatigheid dan nog niet hoeft te zijn opgelost). Daarnaast blijkt uit deze cijfers dat de gemeente een voldoende scoort ten aanzien van de dienstverlening die aan de melders wordt verleend. Voor de burger is het duidelijk waar en hoe hij een melding kan plaatsen. Hoewel de gemeente de norm van 80% net niet haalt is, driekwart van de respondenten positief over het contact met de gemeente.

## **Hoofdvraag 2: belangrijkste succes- en faalfactoren bij het afhandelen van meldingen**

*Deelvraag 2.1: Heeft de gemeente haar ambitie voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen in beleid of anderszins vastgelegd en wordt dit aan de burgers gecommuniceerd?*

Norm

225 Als norm hanteren wij dat de gemeente service- en dienstverleningsnormen heeft vastgelegd en in afdelingsplannen (of vergelijkbaar) haar ambities voor de kwaliteit van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte heeft vastgelegd.

Resultaat onderzoek

226 De gemeente heeft geen directe ambities ten aanzien van het afhandelen van meldingen in het openbaar gebied vastgelegd in gemeentelijk beleid en communiceert deze ook niet aan burgers. Wel is in het afdelingsplan 2011 van het ingenieursbureau de volgende passage opgenomen: "Klachten, meldingen en gebreken worden zo spoedig mogelijk verholpen (in het algemeen binnen tien dagen)".<sup>11</sup> Daarnaast is er wel een algemeen beleid dat van invloed is op de manier waarop meldingen worden afgehandeld. In de eerste plaats de ambitie van de gemeente op het gebied van dienstverlening en in de tweede plaats de ambities van de gemeente op het onderhoudsniveau in de openbare ruimte.

227 De ambitie van de gemeente op het gebied van dienstverlening is door burgemeester en wethouders vastgesteld in het document 'de route naar één loket' (2008). De ambities hebben betrekking op het inrichten van een KCC met als doel de toegankelijkheid, duidelijkheid en snelheid te verbeteren. Momenteel werkt Wassenaar aan de notitie 'KCC Wassenaar 2011-2013'. De notitie is bedoeld om inzicht te geven in de toekomstige ontwikkelingen binnen het KCC en om een aantal keuzes te maken.

---

<sup>11</sup> Er wordt hier onderscheid gemaakt tussen het afhandelen van de melding en het oplossen van het knelpunt. De afhandeling van de melding vindt plaats binnen drie dagen, het oplossen van het knelpunt is afhankelijk van de aard van de melding.

*Deelvraag 2.2 en 2.3:*

- *Zijn de organisatie en de processen zodanig ingericht dat daarmee in opzet een adequate afhandeling van klachten en meldingen wordt gewaarborgd?*
- *Is het administratieve beheer van de meldingen op orde en efficiënt ingericht?*

Norm

228 We hanteren de norm dat intern processtappen, rollen, taken en verantwoordelijkheden bij iedere betrokkene in het proces bekend zijn en extern het proces uitlegbaar is. Het administratief beheer van de gemeente is op orde en efficiënt ingericht, waardoor het mogelijk is om geleverde informatie adequaat te verwerken en zorg te dragen voor deugdelijke dossiervorming.

Resultaat onderzoek

229 De wijze waarop de gemeente Wassenaar het proces voor het afhandelen van meldingen heeft ingericht, is overzichtelijk. Hoewel het proces niet is beschreven in procesbeschrijvingen, wordt het door betrokkenen van de vakafdeling als een helder en overzichtelijk proces ervaren en zijn de rollen en verantwoordelijkheden voor hen duidelijk en herkenbaar. De samenwerking met het KCC loopt nog niet zoals gewenst. De meldingen die bij het KCC binnenkomen, worden nog niet allemaal in Melddesk geregistreerd en soms direct doorgezet naar de beheerder van de vakafdeling. Daardoor riskeert de gemeente een adequate afhandeling van meldingen omdat de afhandeling van deze meldingen niet kan worden gevolgd. Geschat wordt dat ongeveer 10% van het totaal aantal meldingen niet in Melddesk wordt geregistreerd.

230 De geregistreerde meldingen komen terecht in het registratiesysteem Melddesk. Daarmee is de basis gelegd voor deugdelijke dossiervorming en is het administratief beheer van deze meldingen op orde. Om te voorkomen dat meldingen niet ongezien of onopgelost blijven, bewaken de teamleider uitvoering en een applicatiebeheerder de discipline van de afhandeling van meldingen. De meldingen worden volgens een bepaalde categorie-indeling geregistreerd, waarbij informatie over het type melding, de duur van afhandeling en contactgegevens van de melder (indien verstrekt) worden geregistreerd. Het registratiesysteem maakt het voor de gemeente mogelijk om op verzoek managementinformatie te genereren.



*Deelvraag 2.4: Hoe vindt intern (college en Raad) en extern (burgers) verantwoording plaats?*

Norm

231 Als norm hanteren wij dat de gemeente ten minste regelmatig inzicht geeft in de prestaties ten aanzien van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte.

Resultaten onderzoek

232 Het aantal meldingen en de wijze van afhandelen van meldingen kunnen een graadmeter zijn voor de waardering van publieke dienstverlening of het kwaliteitsniveau van het onderhoud in de openbare ruimte. Toch vindt hierover intern geen specifieke verantwoording plaats (aan college en Raad). Wellicht is het onderwerp afhandelen van meldingen te specifiek om hierover te rapporteren. Extern vindt verantwoording plaats in het burgerjaarverslag dat jaarlijks uitkomt, waarin een paragraaf over het afhandelen van meldingen is opgenomen. In deze paragraaf legt de gemeente verantwoording af over het aantal meldingen per categorie, het aantal meldingen in vergelijking met het jaar ervoor, de reden van toename van het aantal meldingen en de reden waarom niet alle meldingen oplosbaar zijn door de gemeente.

### **Hoofdvraag 3: lerend vermogen van de organisatie**

*Deelvraag 3.1: Is het beleid van de gemeente om verbeteringen door te voeren op de terreinen waarover de meldingen gaan?*

233 Uit de documenten blijkt dat de gemeente geen beleid hanteert ten aanzien van het doorvoeren van verbeteringen op de terreinen waarover de meldingen gaan. Hoewel het registratiesysteem daar geschikte informatie voor kan genereren, is ons uit de documenten en de gesprekken niet gebleken dat de gemeente deze informatie daarvoor gebruikt. In de gesprekken geven beheerders aan dat het aantal en type meldingen wel een belangrijk meetpunt is om onderhoudsprogramma's aan te passen of bij te stellen. Krijgt een beheerder bijvoorbeeld veel meldingen binnen om in een bepaalde straat bomen of struiken te snoeien, dan kan dit een signaal zijn voor de beheerder om de geplande snoeiwerkzaamheden naar voren te halen.

*Deelvraag 3.2 en 3.3:*

- *Waaruit blijkt dat de verbeteringen zijn doorgevoerd?*
- *Leiden de verbeteringen tot een afname van de meldingen en verbeteringen van de kwaliteit van de openbare ruimte?*

234 Op basis van de onderzoeksresultaten en de beschikbare brongegevens van de gemeente is het niet mogelijk deze vraag te beantwoorden, omdat het lerend vermogen niet meetbaar is gebleken. Aanpassingen in beheerprogramma's of wegenonderhoudsprogramma's leiden tot een vermindering van het aantal meldingen over het specifieke onderwerp. Het is met de beschikbare informatie echter niet te onderzoeken of dit ook leidt tot structureel minder klachten of meldingen.

### 3 Analyse van de uitkomsten gemeente Voorschoten

In dit hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten per hoofdvraag van het onderzoek van de gemeente Voorschoten.

#### Hoofdvraag 1: aantal meldingen en de manier van afhandelen

*Deelvraag 1.1: Hoeveel meldingen zijn er in 2010 gedaan, uitgesplitst naar onderwerp?*

301 In de onderstaande tabel staat het aantal meldingen dat in 2010 bij de gemeente Voorschoten is gedaan.

Selectie van meeste meldingen per categorie	Totaal aantal meldingen	Aantal per categorie
Reiniging	2157	
Extra minicontainer groen		126
Grofvuil gedumpt		227
Mini container gestolen		191
Onderhoud	707	
Calamiteit wegdek geen spoed		176
Calamiteit wegdek spoed		100
straatmeubilair		88
Riolering incidenteel		39
Groen	438	
Bomen		81
Snoeien		153
Slecht onderhouden groen		73
Straatverlichting	2	
Overig	149	
<b>Totaal</b>	<b>3453</b>	

Tabel 10: aantal meldingen Voorschoten in 2010 (brongegevens gemeente Voorschoten)

302 Het onderhoud van straatverlichting heeft de gemeente uitbesteed aan een particulier bedrijf (Nuon). In 2010 zijn er in totaal 135 meldingen binnengekomen die de gemeente heeft doorgezet voor afhandeling aan deze partij. Hoewel de gemeente verantwoordelijk is voor het afhandelen van deze meldingen zijn deze niet opgenomen in het totaal aantal meldingen, omdat het uitvoerende bedrijf onderscheid maakt tussen meldingen die zij zelf afhandelen en meldingen die door derden worden afgehandeld.

303 In tabel 11 is een vergelijking van het aantal meldingen met voorgaande jaren gemaakt. De vergelijking laat zien dat het aantal meldingen in 2009 ten opzichte van 2008 is gestegen, met name ten aanzien van de categorie reiniging. De reden voor deze stijging is de vervanging van de vuilniswagens. De nieuwe wagens hadden een andere, ruwere manier van het oppakken van vuilcontainers. Het gevolg was veel kapotte containers en containers die in de vrachtwagens terecht kwamen en kapot werden geperst. Daarnaast is er een toename geconstateerd van het aantal meldingen 'gestolen containers'. De verklaring voor het constante hoge cijfer voor reiniging in 2009 en 2010 wordt met name gezocht in de toename van het aantal inwoners door de ingebruikname van twee nieuwe woonwijken, met meer meldingen tot resultaat. De verklaring voor de stijging in de categorie 'overig' wordt gezocht in het feit dat er meer meldingen binnenkomen met een 'complex' karakter, waardoor de indeling in een van de categorieën problemen oplevert.

	2007	2008	2009	2010
Reiniging	Geen gegevens	1652	2294	2157
Onderhoud		774	711	707
Groen		419	551	438
Straatverlichting		22	4	2
Overig		17	98	149
<b>Totaal</b>		<b>2884</b>	<b>3658</b>	<b>3453</b>

Tabel 11: vergelijking aantal meldingen 2007-2010 (bron: gemeente Voorschoten)

Deelvraag 1.2 en 1.3:

- Wat was de afhandeltermijn van de meldingen?
- In welke mate voldeed de afhandeling aan de norm?

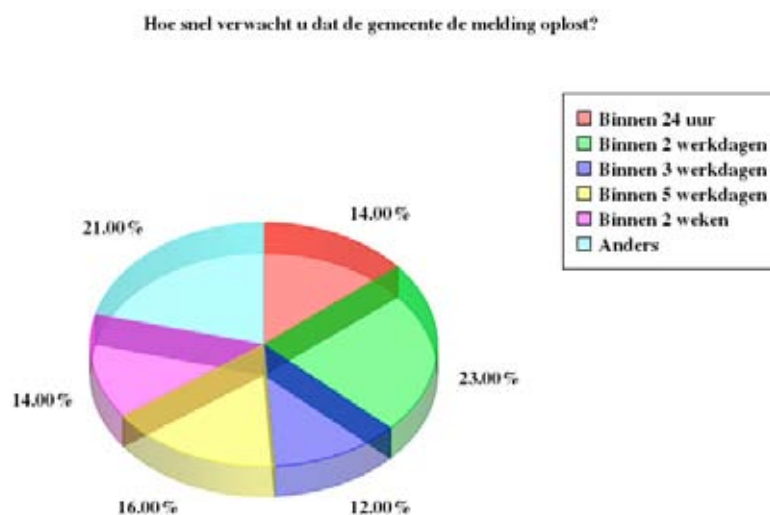
Norm

304 Met de afhandeltermijn van een melding bedoelen we de tijd vanaf de melding tot het moment dat deze als afgehandeld of *in bestelling* in het registratiesysteem is geregistreerd. Een melding wordt in bestelling geregistreerd als het herstel afhankelijk is van (letterlijk) een bestelling, zoals nieuwe onderdelen voor een container of als de melding in een regulier onderhoudsprogramma hersteld gaat worden. De afhandeltermijn van een melding is afhankelijk van de aard van de melding. In principe hanteerde de gemeente in 2010 een afhandelnorm van maximaal vijf dagen (drie werkdagen + twee weekenddagen). Bij gevaarzetting herstelt de gemeente de onregelmatigheid binnen 24 uur. Omdat de afhandeltermijn afhankelijk is van het type melding, streeft de gemeente ernaar om 95% van het totaal aantal meldingen af te handelen binnen de norm<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Bron: servicenormen 2010

## Resultaat onderzoek

305 In de steekproef hebben we de respondenten gevraagd wat hun verwachting is van de termijn waarbinnen een melding wordt opgelost.



Figuur 12: klantverwachting afhandeltermijn

Hieruit blijkt dat tweederde van de respondenten (65%) verwacht dat een melding binnen vijf dagen is afgehandeld. 21% van de melders geeft aan anders dan de genoemde tijdsindicaties te verwachten. De belangrijkste reden die zij hiervoor geven, is dat dit afhankelijk is van de aard van de melding. Zo verwachten zij voor gevaarstelling een oplossing binnen 24 uur, maar voor meer complexe meldingen kan de afhandeltermijn langer duren.

306 De gemeente heeft van alle meldingen uit 2010 de afhandeltermijn geregistreerd. We houden hierbij de verdeling reiniging, onderhoud en groen aan.

Aantal dagen	Reiniging	Groen	Onderhoud
0	809	115	196
1	681	152	195
2	259	46	43
3	212	54	147
4	51	26	24
5	64	27	74
6	13	1	3
7	10	3	-
8	8	3	-
9	6	-	-
>10	44	11	25

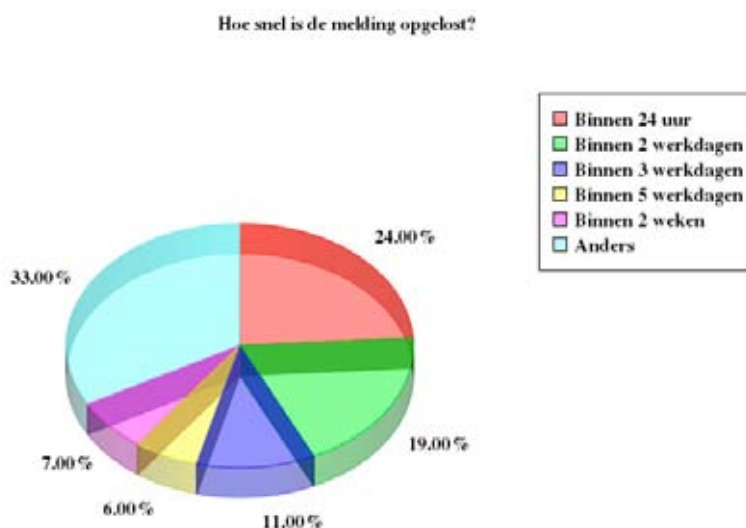
Tabel 12: afhandeltermijn in dagen (bron: gemeente Voorschoten)

307 Daarnaast is een analyse te maken van het aantal meldingen dat binnen de normtijd van vijf dagen is afgehandeld.

Selectie van meeste meldingen per categorie	Totaal aantal meldingen	Binnen normtijd	Buiten normtijd	% binnen normtijd
Reiniging	2157	2049	108	95,0%
Onderhoud	707	679	28	97,5%
Groen	438	420	18	95,8%
Straatverlichting	2	x	x	x
Overig	149	x	x	x
<b>Totaal</b>	<b>3453</b>			

Tabel 13: afhandeling meldingen binnen normtijd (brongegevens gemeente Voorschoten)

308 Uit bovenstaande tabel blijkt dat de gemeente erin slaagt de afhandeling van meldingen binnen de gestelde norm te realiseren. De steekproef geeft echter een afwijkend beeld van de cijfers van de gemeente. De onderstaande figuur geeft de afhandeltijd weer zoals uit de steekproef naar voren is gekomen.



Figuur 13: snelheid afhandeling

- 60% van de respondenten geeft aan dat de gemeente de melding binnen vijf werkdagen oplost of sneller.
- 33% van respondenten geeft aan dat de snelheid van de meldingen anders dan de genoemde tijdsindicaties is afgehandeld. In de reacties geeft een enkeling aan dat de oplossing niet toereikend was waardoor het probleem terugkeerde. Daarnaast gaat het om meldingen die niet zijn opgelost. Het gaat in dit geval veelal om complexere meldingen of 'oneigenlijke meldingen': meldingen die buiten de invloedssfeer van de beheerder of het uitvoerend bedrijf vallen. Voorbeelden hiervan zijn: het foutparkeren van

bewoners, overlast van postduiven en het plaatsen van een abri. Onduidelijk is echter welk deel van deze meldingen daadwerkelijk niet is opgelost en welk deel niet beïnvloedbaar was.

## Conclusie

309 De uitkomst van de steekproef voor de afhandelingsnelheid is lager dan de gemeentelijke norm. Op basis van de brongegevens van de gemeente voldoet Voorschoten wel aan de norm. Dit kunnen we mogelijk verklaren door het verschil dat er bestaat tussen het perspectief van de gemeente en het perspectief van de burger. Het afhandelen van een melding is voor de gemeente niet hetzelfde als het oplossen van het knelpunt, terwijl de burger daarin geen onderscheid in maakt. Het belang van de burger ligt immers bij het oplossen van het knelpunt.

Normtijd gemeente	Binnen maximaal vijf dagen (drie werkdagen + twee weekenddagen)
Resultaat afhandeltermijn gemeente	> 95% van de meldingen is binnen vijf dagen afgehandeld
Resultaat afhandeltermijn steekproef	59% van de meldingen is binnen vijf dagen afgehandeld

Tabel 14: percentage meldingen afgehandeld binnen norm

Opvallend is daarnaast dat tweederde van de respondenten vindt en verwacht dat de gemeente in staat moet zijn de melding binnen vijf werkdagen af te handelen. De gemeente hanteert sinds 2011 deze norm.

### *Deelvraag 1.4: Was er sprake van een terugkoppeling aan de melder?*

#### Norm

310 De gemeente Voorschoten streeft ernaar de melder telefonisch te informeren als de afhandeling langer duurt dan drie werkdagen<sup>13</sup>.

#### Resultaten onderzoek

311 De gemeente heeft contact met de melder op het moment dat de melder de melding doorgeeft. Telefonisch wordt de melder meegedeeld hoe lang de afhandeling van zijn of haar specifieke melding gaat duren. De medewerkers KCC hebben een handboek waarin alle typen meldingen zijn opgenomen met de norm voor afhandeling. Het kan ook voorkomen dat de uitvoerder contact opneemt met de melder op het moment dat er onduidelijkheden zijn ten aanzien van de melding. Bij afwijking van de verwachte afhandeltijd streeft de gemeente ernaar de melder hierover te informeren.

---

<sup>13</sup> Bron: kwaliteitshandvest gemeente Voorschoten

312 Uit de steekproef blijkt dat het daadwerkelijk informeren van de melder over een afwijking in de procedure niet altijd plaatsvindt. We maken in de steekproef onderscheid tussen drie logische contactmomenten: bij ontvangst van de melding, indien de afhandeling van de melding langer duurt dan verwacht en op het moment dat de melding is afgehandeld. Ook hebben we onderzocht of de burger verwacht geïnformeerd te worden. De onderstaande tabel laat zien dat het verwachtingspatroon van de burger hoger ligt dan de momenten waarop de gemeente de melder daadwerkelijk informeert.

	% van melders dat verwacht geïnformeerd te worden	% daadwerkelijk geïnformeerd
Ontvangstbevestiging	95%	79% <sup>14</sup>
Vertraging in de afhandeling	88%	8% <sup>15</sup>
Melding afgehandeld	80%	29%

Tabel 15: terugkoppeling aan melder

## Conclusie

313 Uit de analyse van de gegevens blijkt dat de gemeente minder contactmomenten heeft met de melders dan zij nastreeft. Met name het lage percentage bij vertraging in de afhandeling is opvallend. Temeer de gemeente juist in deze situatie de melders wil informeren. Ook kunnen we concluderen dat een hoog percentage van de respondenten verwacht door de gemeente geïnformeerd te worden. Respondenten geven bij de laatste categorie, de melding is afgehandeld, de nuancering aan dat dit overbodig is wanneer evident is dat het euvel is opgelost.

### Deelvraag 1.5 en 1.6:

- Welk type meldingen kon niet of niet tijdig en/of adequaat worden afgehandeld?
- Wat was de oorzaak van het niet of niet tijdig afhandelen?

314 De gemeente registreert welke meldingen niet tijdig afgehandeld zijn. Daardoor is de gemeente in staat een goed beeld te geven over de oorzaken van het niet of niet tijdig afhandelen van de melding. In de onderstaande tabel hebben we dit per categorie in beeld gebracht.

	Reiniging	Groen	Onderhoud
Aantal meldingen	108	28	18
Oorzaak	• Verkeerd aangeboden	• Snoeiprogramma loopt niet parallel	• Wegdek materiaal niet

<sup>14</sup> Betreft de schriftelijke en digitale meldingen, omdat de aanname van een telefonische melding geldt als ontvangstbevestiging.

<sup>15</sup> Betreft de groep respondenten waarvan de melding niet binnen vijf dagen is opgelost



Reiniging	Groen	Onderhoud
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bedrijfsafval</li> <li>• Containers niet tijdig aangeboden</li> <li>• Kapotte containers nieuwe onderdelen niet op tijd binnen</li> <li>• Bladoverlast: 1 veegmachine, kan niet overal tegelijk zijn</li> <li>• 20 meldingen te laat zonder reden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• met melding</li> <li>• Onderhoudsplanning net na termijn</li> <li>• 2 meldingen te laat zonder reden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tijdig geleverd</li> <li>• Straatmeubilair onderdelen niet tijdig geleverd</li> <li>• 3 meldingen te laat zonder reden</li> </ul>

Tabel 16: oorzaak niet tijdig afhandelen (bron: gemeente Voorschoten)

315 Wat daarnaast in de steekproef van de gemeente Voorschoten opvalt, is dat vrij veel respondenten van wie de melding niet is opgelost, het knelpunt omschreven hebben. Daardoor is een scherp beeld ontstaan van het type meldingen dat niet opgelost kan worden. Het betreft hier een groot deel van de meldingen die wij omschrijven als 'oneigenlijke meldingen'. Denk hierbij aan klachten over hondenpoep of een melding over een gevaarlijke weg voor schoolgaande kinderen. Allemaal meldingen die buiten de invloedssfeer van het uitvoerende bedrijf vallen. Deze worden door de gemeente of wel doorgegeven aan de betreffende afdeling of de melder wordt uitgelegd dat zijn melding niet kan worden opgelost. Respondenten lijken echter niet altijd tevreden met deze uitleg en zien het als een niet-opgeloste melding.

Deelvraag 1.7 en 1.8:

- *Wat vond een steekproef van melders van de afhandeling (tijdigheid, kwaliteit en toegankelijkheid kanaal)?*
- *Deelvraag 1.8: Wat is de mening van burgers over de kwaliteit van afhandeling?*

Norm

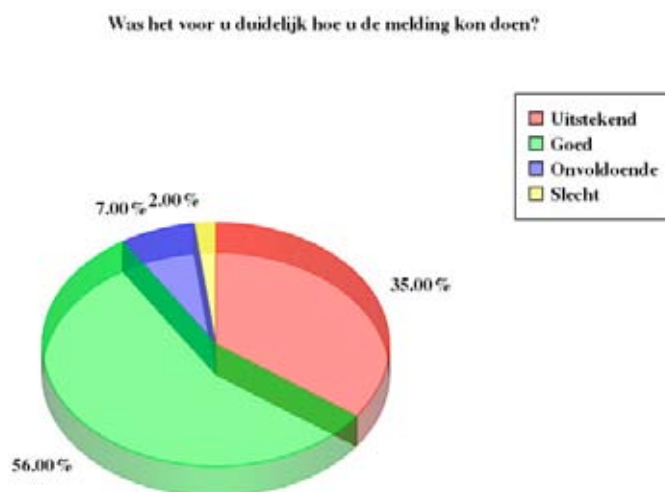
316 De klantwaardering met betrekking tot de kwaliteit van de afhandeling is mede afhankelijk van de klantverwachting en dienstverlening. In het toegepaste normenkader hanteren wij daarom ook mede een norm ten aanzien van de dienstverlening: 80% van de melders ervaart de het contact met de gemeente positief (duidelijke ingang, concrete bejegening, beleefdheid en fatsoen).

## Resultaten onderzoek

317 Voor het oordeel van de burgers over de kwaliteit van de afhandeling gebruiken wij de uitkomsten van de steekproef. We hebben in de steekproef de volgende facetten onderzocht:

- oordeel over duidelijkheid waar de burger met zijn de melding terecht kan
- oordeel over het klantcontact met de gemeente
- oordeel over de snelheid waarmee het probleem wordt opgelost
- oordeel over de kwaliteit van de oplossing.

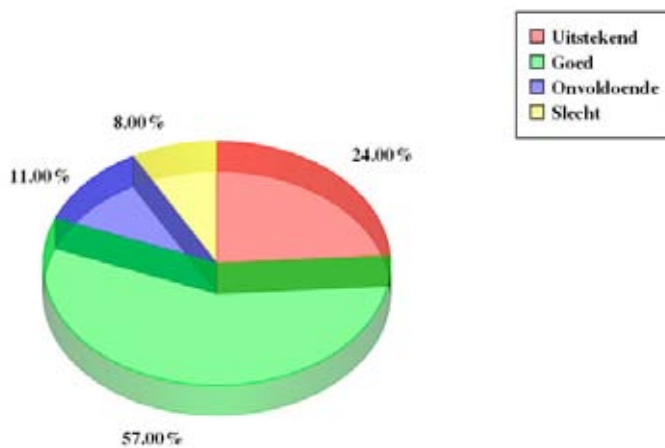
318 Uit de steekproef blijkt dat het voor 91% van de melders duidelijk is waar zij met hun melding terecht kan.



Figuur 14: duidelijkheid meldpunt

319 Daarnaast oordeelt 81% van de respondenten positief over het klantcontact met de gemeente.

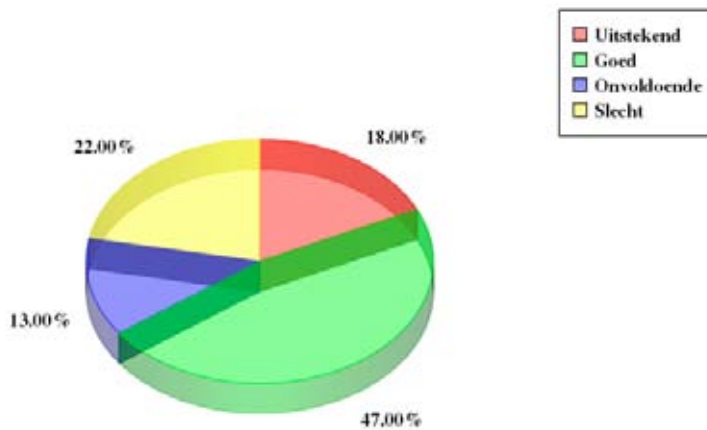
Hoe heeft u het contact met de medewerker van de gemeente ervaren?



Figuur 15: oordeel klantcontact met gemeente

320 In figuur 16 is de klantwaardering over de snelheid van afhandelen opgenomen. Uit deze figuur blijkt dat 65% van de respondenten tevreden is over de snelheid waarmee de melding is opgelost.

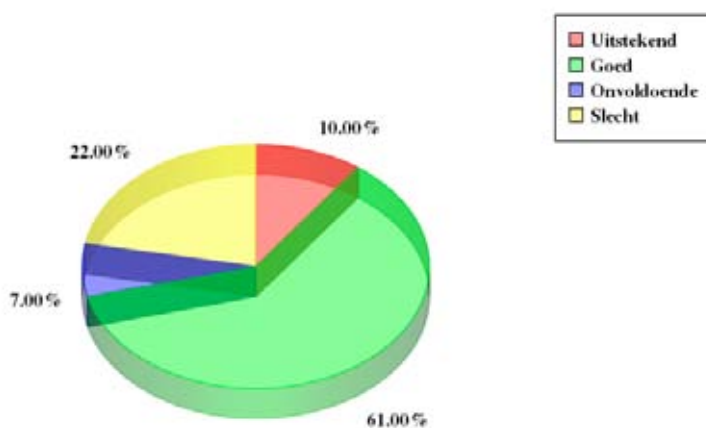
Wat vindt u van de snelheid waarmee de melding is opgelost?



Figuur 16: oordeel snelheid oplossing

321 In figuur 17 staat de beoordeling van de kwaliteit van de oplossing.

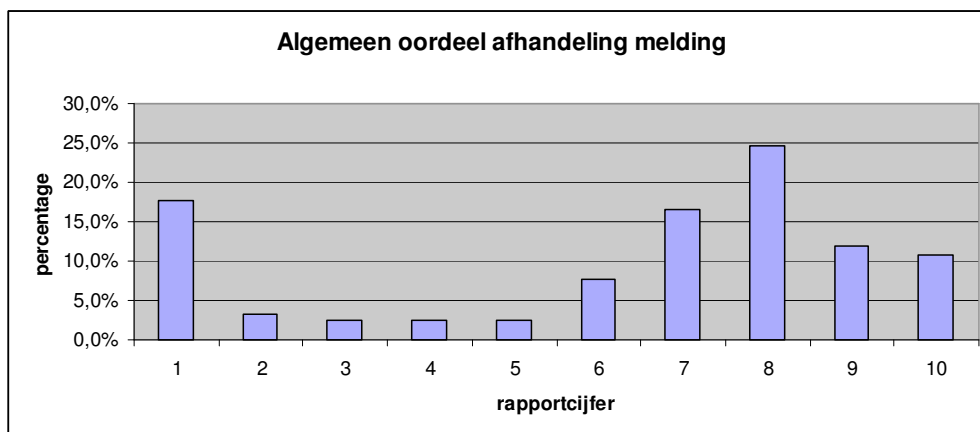
Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de oplossing van uw melding?



Figuur 17: oordeel kwaliteit van de oplossing

322 Van de respondenten oordeelt 71% positief over de kwaliteit van de oplossing.

323 Het algemene oordeel over de afhandeling van de meldingen door de gemeente is gemeten aan de hand van een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer voor de afhandeling van de melding is een 6,3. Opvallend is dat er in uitersten is gescoord. De opvallendste uitschieters zijn de cijfers 1 en 8.



Figuur 18: algemeen oordeel afhandeling melding

324 Een analyse van de toekenning van het cijfer 1 en 8 laat een direct verband zien tussen de tevredenheid over de snelheid en de kwaliteit van de oplossing en het toekennen van het cijfer.

	Tevredenheid over de snelheid	Tevredenheid over de kwaliteit van de oplossing	Tevreden over het contact
Cijfer 1	4%	0%	28%
Cijfer 8	97%	95%	97%

Tabel 17: analyse cijfer 1 en 8

Een analyse van de vragenlijsten met score 1 laat zien dat het hier in de meeste gevallen gaat om de categorie oneigenlijke meldingen. Om een beeld te krijgen van het type meldingen een korte greep uit de reacties:

- "Ik werd verwezen naar de politie, voor hondenpoep!"
- "Ik fiets nu op de stoep, omdat de auto's geparkeerd staan op het fietspad."
- "Er ontstaan gevaarlijke situaties op dit zebrapad."

## Conclusie

325 In de onderstaande tabel staat een samenvattend overzicht van de uitkomsten.

Indicator	% tevreden respondenten
Duidelijkheid meldpunt	91%
Contact met gemeente	81%
Kwaliteit van de oplossing	65%
Snelheid van de oplossing	71%

Tabel 18: samenvattend oordeel over afhandeling

326 Uit deze cijfers blijkt dat de gemeente ruim voldoende scoort ten aanzien van de dienstverlening die aan de melders wordt verleend. Voor de burger is het duidelijk waar en hoe hij een melding kan plaatsen. Daarnaast zijn de respondenten positief over het contact met de gemeente. De kwaliteit van de oplossing en de snelheid van de afhandeling scoren lager dan de norm. We hebben geconstateerd dat we het lager scoren op deze onderdelen kunnen verklaren door de discrepantie die er bestaat tussen het perspectief van de gemeente en de burger ten aanzien van het afhandelen van een melding.

## Hoofdvraag 2: belangrijkste succes- en faalfactoren bij het afhandelen van meldingen

*Deelvraag 2.1: Heeft de gemeente haar ambitie voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen in beleid of anderszins vastgelegd en wordt dit aan de burgers gecommuniceerd?*

### Norm

327 Als norm hanteren wij dat de gemeente service- en dienstverleningsnormen heeft vastgelegd en in afdelingsplannen (of vergelijkbaar) haar ambities voor de

kwaliteit van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte heeft vastgelegd.

#### Resultaat onderzoek

328 De ambitie van de gemeente Voorschoten voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen is in het concernbrede kwaliteitshandvest van de gemeente Voorschoten (2012) opgenomen. In het kwaliteitshandvest staat dat de gemeente meldingen openbare ruimte binnen vijf werkdagen oplost en als dit niet lukt de gemeente de melder hierover informeert. In geval van een gevaarlijke situatie onderneemt de gemeente binnen 24 uur actie. Daarnaast zijn er servicenormen voor de dienstverlening (behandeling, bereikbaarheid en contact) in het kwaliteitshandvest opgenomen. Dit wordt naar burgers gecommuniceerd in het burgerjaarverslag.

#### *Deelvraag 2.2 en 2.3:*

- *Zijn de organisatie en de processen zodanig ingericht dat daarmee in opzet een adequate afhandeling van klachten en meldingen wordt gewaarborgd?*
- *Is het administratieve beheer van de meldingen op orde en efficiënt ingericht?*

#### Norm

329 We hanteren de norm dat intern processtappen, rollen, taken en verantwoordelijkheden bij iedere betrokkene in het proces bekend zijn en extern het proces uitlegbaar is. Het administratief beheer van de gemeente is op orde en efficiënt ingericht, waardoor het mogelijk is geleverde informatie adequaat te verwerken en zorg te dragen voor deugdelijke dossiervorming.

#### Resultaat onderzoek

330 Hoewel het proces niet is beschreven, is het proces zodanig ingericht dat dit in opzet zorgt voor een adequate manier van afhandelen. Door de betrokkenen in het proces wordt het proces als overzichtelijk ervaren en zijn de rollen en verantwoordelijkheden voor hen duidelijk en herkenbaar. De enige hiaat in het proces is het waarborgen van contact met de melder bij afwijking in de procedure of bij afhandeling van de melding. Er is geen controle of de melder daadwerkelijk door de uitvoerder is geïnformeerd over de afhandeling van de melding. De gemeente Voorschoten heeft geen procesbeschrijving voor het afhandelen van meldingen. In de kern kunnen we daarom niet spreken over het waarborgen van een adequate manier van afhandelen.

331 De gemeente heeft het administratief beheer op orde en efficiënt ingericht. De meldingen worden geregistreerd in het systeem ARIS. Dit systeem waarborgt het genereren van managementinformatie, waar het afdelingshoofd op kan sturen.

*Deelvraag 2.4: Hoe vindt intern (college en Raad) en extern (burgers) verantwoording plaats?*

Norm

332 Als norm hanteren wij dat de gemeente ten minste regelmatig inzicht geeft in de prestaties ten aanzien van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte.

Resultaten onderzoek

333 Het aantal meldingen en de wijze van afhandelen van meldingen kunnen een graadmeter zijn voor de waardering van publieke dienstverlening of het kwaliteitsniveau van het onderhoud in de openbare ruimte. Toch vindt hierover intern geen specifieke verantwoording plaats (aan college en Raad). College en Raad staan wat dat betreft redelijk 'op afstand'. Een mogelijke reden is dat het onderwerp afhandelen van meldingen te specifiek is om over te rapporteren. Extern vindt verantwoording plaats in het burgerjaarverslag dat jaarlijks uitkomt, waarin een paragraaf voor het afhandelen van meldingen is opgenomen. In deze paragraaf legt de gemeente verantwoording af over het aantal meldingen van het afgelopen jaar. Daarbij geeft de gemeente aan dat 95% van de meldingen binnen drie werkdagen is afgehandeld.

### **Hoofdvraag 3: lerend vermogen van de organisatie**

*Deelvraag 3.1: Is het beleid van de gemeente om verbeteringen door te voeren op de terreinen waarover de meldingen gaan?*

334 Uit de documenten en gesprekken is ons niet gebleken dat de gemeente beleid heeft geformuleerd om verbeteringen door te voeren op de terreinen waarover de meldingen gaan. In de gesprekken wordt aangegeven dat in de praktijk de meldingen wel als indicator worden gebruikt om verbeteringen door te voeren. Het aantal of het type meldingen kan aanleiding zijn om beheerplannen of onderhoudsplannen aan te passen of beleidsafdelingen in te schakelen.

*Deelvraag 3.2 en 3.3:*

- *Waaruit blijkt dat de verbeteringen zijn doorgevoerd?*
- *Leiden de verbeteringen tot een afname van de meldingen en verbeteringen van de kwaliteit van de openbare ruimte?*

335 Op basis van de onderzoeksresultaten en de beschikbare brongegevens van de gemeente is het niet mogelijk deze vraag te beantwoorden, omdat het niet meetbaar is gebleken. Aanpassingen in beheerprogramma's of wegenonderhoudsprogramma's leiden tot een vermindering van het aantal meldingen over het specifieke onderwerp, maar leiden niet tot structureel minder klachten of meldingen.



## 4 Analyse van de uitkomsten gemeente Oegstgeest

401 In dit hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten per hoofdvraag van het onderzoek van de gemeente Oegstgeest.

### Hoofdvraag 1: aantal meldingen en manier van afhandelen

*Deelvraag 1.1: Hoeveel meldingen zijn er in 2010 gedaan, opgesplitst naar onderwerp?*

402 In tabel 19 staat het aantal meldingen dat in 2010 bij de gemeente Oegstgeest is gedaan.

Selectie van meeste meldingen per categorie	Totaal aantal meldingen	Aantal per categorie
<b>Totaal</b>	<b>3641</b>	
VRI		8
Lichtmast		404
Bestrating		215
Borden		31
Wegen		135
Ongedierte		114
Containers		899
Groen		365
Milieucor.		25
Milieustr.		155
Kolken		71
Grofvuil		286
Riolering		66
Zwerfvuil		157
Diversen		710

Tabel 19: productiecijfers Oegstgeest (brongegevens gemeente Oegstgeest)

403 In de onderstaande tabel is een vergelijking van het aantal meldingen met 2009 gemaakt. De vergelijking laat zien dat het aantal meldingen is gestegen en dat dit met name de categorie 'diversen' betreft. De oorzaak hiervan is dat de gemeente sinds 2010 is gestart met het inzamelen van plastic. De wijze van aanbieden en ophalen heeft veel extra vragen opgeleverd voor het meldpunt.

Selectie van meeste meldingen per categorie	2009	2010
<b>Totaal</b>	<b>2842</b>	<b>3641</b>
VRI	9	8
Lichtmast	298	404
Bestrating	246	215

Selectie van meeste meldingen per categorie	2009	2010
Borden	32	31
Wegen	32	135
Ongedierte	104	114
Containers	813	899
Groen	302	365
Milieucor.	29	25
Milieustr.	184	155
Kolken	50	71
Grofvuil	260	286
Riolering	52	66
Zwerfvuil	122	157
Diversen	309	710

Tabel 20: vergelijking aantal medlingen 2009-2010 (brongegevens gemeente Oegstgeest)

Deelvraag 1.2 en 1.3:

- Wat was de afhandeltermijn van de meldingen?
- In welke mate voldeed de afhandeling aan de norm?

Norm

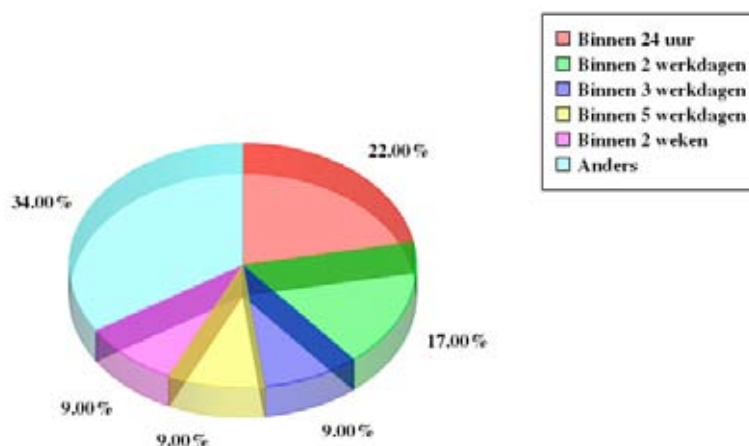
404 Met de afhandeltermijn van een melding bedoelen we de tijd vanaf de melding tot het moment dat deze als afgehandeld in het registratiesysteem is geregistreerd. De afhandeltermijn van een melding is afhankelijk van de aard van de melding. In principe hanteert de gemeente een afhandelnorm van twee dagen. Bij gevaarstelling herstelt de gemeente de onregelmatigheid binnen 24 uur. De normtijd die de gemeente voor de afhandeling van een melding hanteert in 2010 is twee werkdagen. De gemeente legt zich de norm op dat 80% van de melders binnen twee werkdagen is afgehandeld.<sup>16</sup>

Resultaat onderzoek

405 In de steekproef hebben we de respondenten gevraagd wat hun verwachting is van de termijn waarbinnen een melding wordt afgehandeld.

<sup>16</sup> Programmabegroting 2010-2013

Hoe snel verwacht u dat de gemeente de melding oplost?

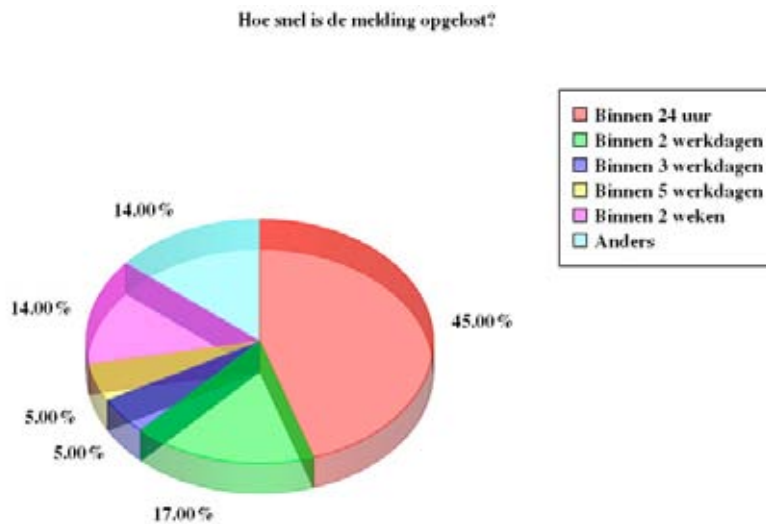


Figuur 19: klantverwachting afhandeltermijn

Hieruit blijkt dat 39% van de respondenten verwacht dat een melding binnen twee werkdagen is afgehandeld. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan anders dan de genoemde tijdsindicaties te verwachten. De belangrijkste reden die zij hiervoor geeft is dat de afhandeltijd afhankelijk is van de aard van de melding.

406 De gemeente houdt geen registratie bij van de afhandelduur van de meldingen. Ook geeft de registratie geen inzage in het aantal meldingen dat binnen de gestelde norm wordt afgehandeld.

407 Uit de steekproef blijkt dat de gemeente er niet in slaagt om de norm van twee dagen te behalen.



Figuur 20: snelheid oplossing melding

- 62% van de melders geeft aan dat de meldingen binnen twee werkdagen of sneller zijn opgelost. De aard van deze meldingen zijn riolering en openbare verlichting.
- 14% van respondenten geeft aan dat de meldingen nooit zijn opgelost. In de reacties geeft een enkeling aan dat de oplossing niet toereikend was waardoor het probleem terugkeerde of dat de gemelde knelpunt nooit is opgelost. De aard van deze problemen zijn bijvoorbeeld het plaatsen van een gehandicaptenkruis op straat of het doorgeven van burgerwensen om kinderen veilig te laten spelen.

#### Conclusie

408 Oegstgeest voldoet met 62% niet aan haar eigen norm van 80% in twee dagen. We zijn niet in staat dit percentage te vergelijken met de brongegevens van de gemeente, omdat de gemeente dit niet registreert.

Normtijd gemeente	Binnen twee werkdagen
Resultaat afhandeltermijn gemeente	Niet geregistreerd
Resultaat afhandeltermijn steekproef	62% van de meldingen is binnen twee werkdagen afgehandeld

Tabel 21: percentage meldingen afgehandeld binnen norm

Daarnaast valt op dat de norm van de gemeente hoger ligt dan de burger verwacht of denkt dat nodig is. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan het logisch te vinden dat er sprake is van gedifferentieerde normtijden, afhankelijk van de aard van de melding.

#### Deelvraag 1.4: Was er sprake van een terugkoppeling aan de melder?

##### Norm

409 Uit de gesprekken en de documenten blijkt dat de gemeente geen normen hanteert ten aanzien van een terugkoppeling aan de melder. Daarom hanteren wij in dit onderzoek een landelijke norm, wat van een gemeente verwacht mag worden. Volgen we de richtlijnen van de burgerservicecode, dan houdt de gemeente de burger op de hoogte van het verloop van procedures waarbij deze betrokken is. In dit geval de procedure met betrekking tot het afhandelen van meldingen.

##### Resultaat onderzoek

410 In meer dan 90% van de gevallen loopt de melding via de servicelijn<sup>17</sup>. De beheerder staat daarmee de melder direct te woord. De beheerder informeert de melder bij dit contact of het mogelijk is de melding op te lossen en zo ja wanneer de melding wordt opgelost. Daarna vindt er geen contact meer plaats met de melder. Sinds de invoering van de servicelijn in TIP (mei 2011) vraagt de gemeente of de melder teruggebeld wil worden over de afhandeling van de melding. Als dit het geval is, noteert de medewerker van de TIP de contactgegevens van de melder.

411 De resultaten van de steekproef ondersteunen bovenstaande. We maken in de steekproef onderscheid tussen drie logische contactmomenten: bij ontvangst van de melding, indien de afhandeling van de melding langer duurt dan verwacht en op het moment dat de melding is afgehandeld. Ook hebben we onderzocht of de burger verwacht geïnformeerd te worden. De onderstaande tabel laat zien dat het verwachtingspatroon van de burger niet overeenkomt met de wijze waarop de gemeente de melders momenteel informeert.

	% van melders dat verwacht geïnformeerd te worden	% daadwerkelijk geïnformeerd
Ontvangstbevestiging	87%	54% <sup>18</sup>
Vertraging in de afhandeling	79%	8% <sup>19</sup>
Melding afgehandeld	72%	15%

Tabel 22: terugkoppeling aan de melder

##### Conclusie

412 Uit de analyse van de gegevens blijkt dat de gemeente niet voldoet aan de verwachtingen van de burger. De gemeente scoort nog net boven de 50% als het

<sup>17</sup> Bron: werkbezoek en interviews gemeente Oegstgeest

<sup>18</sup> Betreft de schriftelijke en digitale meldingen, omdat de aanname van een telefonische melding geldt als ontvangstbevestiging.

<sup>19</sup> Betreft de groep respondenten waarvan de melding niet binnen 2 werkdagen is opgelost.

gaat om het verstrekken van een ontvangstbevestiging, maar met name het aantal melders dat een terugkoppeling van de gemeente krijgt over vertraging in de afhandeling of over de afronding is laag. De verwachting van de respondenten staat hier haaks op. Zij geven aan geïnformeerd te willen worden over de afhandeling van de melding. De landelijke norm van het informeren van de burger over de procedure wordt niet gehaald, omdat met name vertraging in de afhandeling of een ontvangstbevestiging beperkt wordt gemeld.

*Deelvraag 1.5 en 1.6:*

- *Welk type meldingen kon niet of niet tijdig en/of adequaat worden afgehandeld?*
- *Wat was de oorzaak van het niet of niet tijdig afhandelen?*

413 De gemeente heeft de afhandeltijd van de meldingen niet geregistreerd. Voor het beantwoorden van deze vraag zijn wij daarom afhankelijk van de uitkomsten van de steekproef. In onderstaand tabel staat het percentage van de meldingen die niet tijdig zijn afgehandeld opgesplitst naar de aard van de melding.

Aard van de melding	Percentage
Reiniging (bijvoorbeeld vervuiling op de weg)	15%
Groen (bijvoorbeeld groenstroken)	20%
Riolering (bijvoorbeeld verstopping)	5%
Straatmeubilair (bijvoorbeeld verkeerslichten)	10%
Toezicht (bijvoorbeeld hondenpoep)	0%
Openbare verlichting (bijvoorbeeld lantaarnpalen)	20%
Wegen (bijvoorbeeld losliggende stoeptegels)	10%
Waterbeheer (bijvoorbeeld sloten)	0%
Anders, namelijk	20%

*Tabel 23: niet tijdig opgelost*

414 De categorieën die het hoogst scoren zijn de categorieën groen, openbare verlichting en de categorie 'anders'. De resultaten van de steekproef geven geen nadere inzage over de oorzaak van het niet of niet tijdig afhandelen van de melding. Uit de interviews met de gemeente blijkt dat het in deze gevallen gaat om meldingen zoals het snoeien van takken die onderdeel uitmaken van een snoeiprogramma, meldingen waar in de afhandeling een derde partij bij betrokken is of meldingen die niet binnen de invloedssfeer van de beheerafdeling vallen (zoals een melding over hondenpoepoverlast).

*Deelvraag 1.7: Wat vond een steekproef van melders van de afhandeling (tijdigheid, kwaliteit)?*

Norm

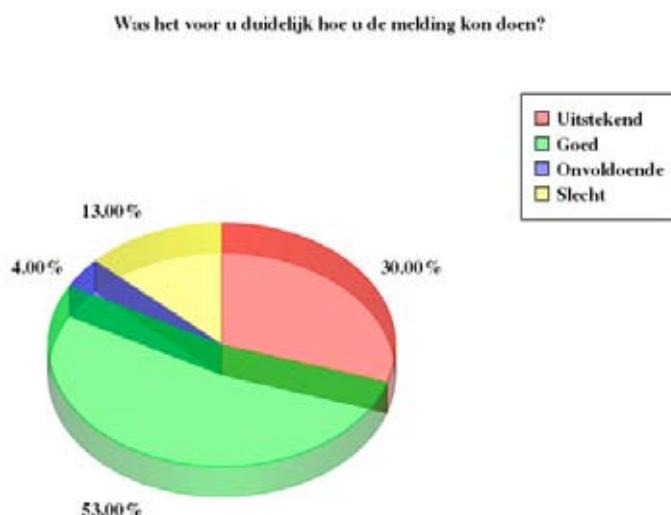
415 De klantwaardering met betrekking tot de kwaliteit van de afhandeling is mede afhankelijk van de klantverwachting en dienstverlening. De gemeente hanteert zelf geen norm ten aanzien van de tevredenheid van melders aangaande de tijdigheid en de kwaliteit van de afhandeling. In het toegepaste normenkader hanteren wij daarom ook mede een norm ten aanzien van de dienstverlening: 80% van de melders ervaart het contact met de gemeente positief (duidelijke ingang, concrete bejegening, beleefdheid en fatsoen).

Resultaten onderzoek

416 Voor het oordeel van de burgers over de kwaliteit van de afhandeling van de melding gebruiken wij de uitkomsten van de steekproef. We hebben in de steekproef de volgende facetten onderzocht:

- oordeel over duidelijkheid waar de burger met zijn melding terecht kan
- oordeel over het klantcontact met de gemeente
- oordeel over de snelheid waarmee het probleem wordt opgelost
- oordeel over de kwaliteit van de oplossing.

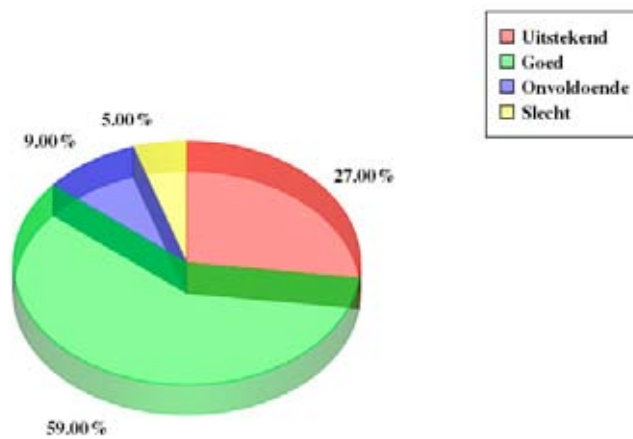
417 Uit de steekproef blijkt dat het voor 83% van de respondenten duidelijk is waar zij met hun melding terecht kunnen.



*Figuur 21: duidelijkheid meldpunt*

Daarnaast oordeelt 86% van de respondenten positief over het klantcontact met de gemeente.

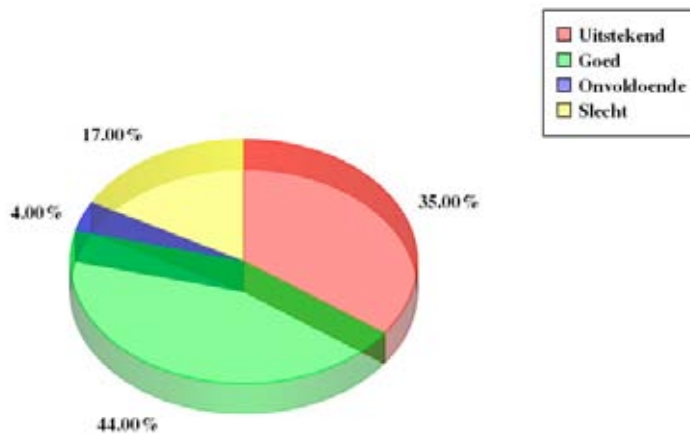
Hoe heeft u het contact met de medewerker van de gemeente ervaren?



Figuur 22: oordeel klantcontact met gemeente

418 In figuur 23 is de klantwaardering over de snelheid van afhandelen opgenomen. Uit deze figuur blijkt dat 79% van de respondenten tevreden is over de snelheid waarmee de melding is opgelost.

Wat vindt u van de snelheid waarmee de melding is opgelost?

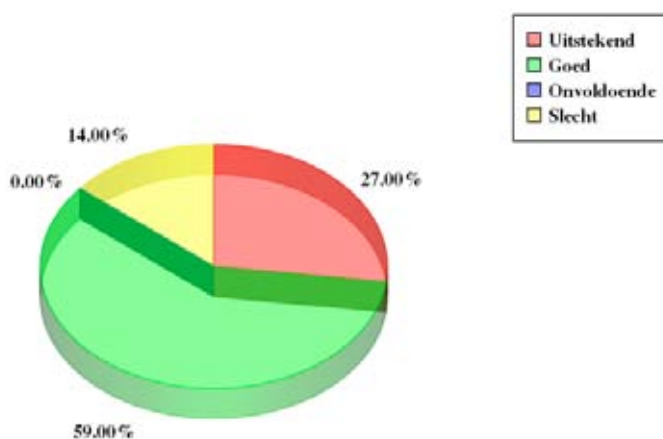


Figuur 23: oordeel snelheid van de oplossing

419 In figuur 24 staat de beoordeling van de kwaliteit van de oplossing.



Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de oplossing van uw melding?



Figuur 24: oordeel kwaliteit van de oplossing

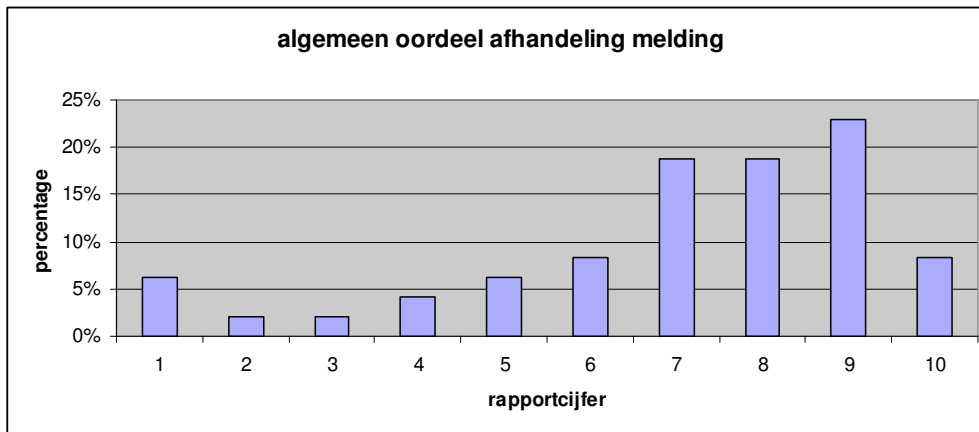
420 Hieruit blijkt dat 86% positief is over de kwaliteit van de oplossing. Een klein deel (14%) geeft aan dat de melding nog steeds niet is opgelost.

*Deelvraag 1.8: Wat is de mening van burgers over de kwaliteit van de afhandeling?*

Norm

421 De norm die wij hanteren is dat 80% van de respondenten positief oordeelt over de afhandeling van de melding.

422 Het algemene oordeel over de afhandeling van de meldingen door de gemeente is gemeten aan de hand van een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer voor de afhandeling van de melding is een 7,1.



Figuur 25: algemeen oordeel afhandeling meldingen

#### Conclusie

423 In de onderstaande tabel staat een samenvattend overzicht van de uitkomsten.

Indicator	% tevreden respondenten
Duidelijkheid meldpunt	83%
Contact met gemeente	86%
Kwaliteit van de oplossing	79%
Snelheid van de oplossing	86%

Tabel 24: samenvattend oordeel over afhandeling

Als we kijken naar de scores uit de steekproef kunnen we concluderen dat de gemeente goed scoort en (nagenoeg) voldoet aan de gestelde normen. Uit deze cijfers blijkt dat de gemeente ruim voldoende scoort ten aanzien van de dienstverlening die aan de melders wordt verleend. Voor de burger is het duidelijk waar en hoe hij een melding kan plaatsen. Het contact met de gemeente wordt met een score van 86% ook hoog gewaardeerd. Opvallend is dat ook de kwaliteit van de oplossing en de snelheid van de afhandeling hoog scoren. Mogelijk ligt de verklaring voor de hoge scores in de persoonlijke wijze van afhandeling van meldingen bij de servicelijn. De verantwoordelijke opzichter heeft het werk meer dan 20 jaar gedaan. De kennis en ervaring die hij in deze jaren heeft opgedaan, heeft hij kunnen inzetten bij het afhandelen van de binnenkomende meldingen.

## **Hoofdvraag 2: belangrijkste succes- en faalfactoren bij het afhandelen van meldingen**

*Deelvraag 2.1: Heeft de gemeente haar ambitie voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen in beleid of anderszins vastgelegd en wordt dit aan de burgers gecommuniceerd?*

Norm

424 Als norm hanteren wij dat de gemeente service- en dienstverleningsnormen heeft vastgelegd en in afdelingsplannen (of vergelijkbaar) haar ambities voor de kwaliteit van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte heeft vastgelegd.

Resultaat onderzoek

425 De afdeling beheer openbare ruimte heeft in haar jaarplan de ambities met betrekking tot de openbare ruimte opgenomen: schoon, heel en veilig. Het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte maakt onderdeel uit van haar werkzaamheden. Specifiek is de ambitie ten aanzien van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte opgenomen in de programmabegroting 2010-2013. Daarin is een prestatieafspraken opgenomen waarin staat dat 80% van de meldingen binnen twee dagen afgehandeld moet zijn. Uit de steekproef blijkt dat burgers niet bekend zijn met deze norm (96% geeft aan niet bekend te zijn met de norm).

426 De ambities op het gebied van dienstverlening zijn ook in het jaarplan opgenomen. De servicelijn maakte in 2010 nog onderdeel uit van de afdeling beheer openbare ruimte. De ambitie die de gemeente hierin heeft opgenomen, is klantgerichte, goede interactieve communicatie en service naar de burger. Hoewel deze ambitie in het jaarplan is vastgelegd, is deze niet terug te vinden in servicenormen voor telefonie bij de servicelijn.

427 Sinds mei 2011 maakt de servicelijn onderdeel uit van het telefonisch informatie punt (TIP). De TIP heeft haar ambities op het gebied van dienstverlening vastgelegd in externe en interne servicenormen telefonie (december 2010). Deze servicenormen zijn niet met de burgers gecommuniceerd en gelden als interne richtlijnen. Bij interne servicenormen gaat het bijvoorbeeld over het aantal keer dat de telefoon over mag gaan of het voor elkaar opnemen van de telefoon bij tijdelijke afwezigheid. Bij externe servicenormen gaat het over bereikbaarheid, vriendelijk en correct te woord staan, maximaal aantal keren doorverbinden et cetera.

*Deelvraag 2.2 en 2.3:*

- *Zijn de organisatie en de processen zodanig ingericht dat daarmee in opzet een adequate afhandeling van klachten en meldingen wordt gewaarborgd?*
- *Is het administratieve beheer van de meldingen op orde en efficiënt ingericht?*

Norm

428 We hanteren de norm dat intern processtappen, rollen, taken en verantwoordelijkheden bij iedere betrokkene in het proces bekend zijn en extern het proces uitlegbaar is. Het administratief beheer van de gemeente is op orde en efficiënt ingericht, waardoor het mogelijk is geleverde informatie adequaat te verwerken en zorg te dragen voor deugdelijke dossiervorming.

Resultaat onderzoek

429 Het door de gemeente Oegstgeest ingerichte proces voor het afhandelen van meldingen in het openbare gebied is eenvoudig ingericht. De meldingsbonnen worden handmatig opgesteld en aan de uitvoerder meegegeven. Het nadeel van deze werkwijze is dat de servicelijn daardoor ook niet op de hoogte is van de afhandeling of de afhandeltijd. In opzet slaagt de gemeente erin op een adequate manier de meldingen af te handelen. Uit de gesprekken blijkt dat de wijze van afhandelen voor alle betrokkenen in het proces bekend is en duidelijk is wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft. De inrichting van het proces en het ontbreken van heldere procesbeschrijvingen van het proces bieden geen waarborg dat adequate afhandeling ook voor de toekomst is gegarandeerd. De personele bezetting (met op enkele plaatsen zeer ervaren medewerkers) zijn een kracht, maar ook een risico voor de continuïteit als de kennis en ervaring over het afhandelproces niet zijn geborgd buiten deze individuele personen.

430 Van administratief beheer van de meldingen is geen sprake. De geleverde productiecijfers zijn gedurende het jaar handmatig in een Excelbestand ingevoerd door de opzichter bij de servicelijn. Nu deze opzichter afscheid heeft genomen, vindt er in het geheel geen registratie meer plaats van de meldingen, afgezien van het opslaan van de emails. De gemeente is daardoor niet in staat up to date en accurate managementinformatie te leveren. Dit betekent dan ook dat de vraag of de gemaakte prestatieafspraken wordt gehaald (80% van de meldingen afhandelen binnen twee dagen) feitelijk niet hard te maken is.

*Deelvraag 2.4: Hoe vindt intern (college en Raad) en extern (burgers) verantwoording plaats?*

Norm

431 Als norm hanteren wij dat de gemeente ten minste regelmatig inzicht geeft in de prestaties ten aanzien van het afhandelen van meldingen in de openbare ruimte.

Resultaten onderzoek

432 In de programmabegroting 2011-2013 is als prestatieafspraken opgenomen dat 80% van de meldingen binnen de normtijd wordt afgehandeld. Hierover vindt geen verantwoording plaats aan het college en de Raad. Dit leidt niet tot vragen of opmerkingen. Extern vindt verantwoording plaats in het burgerjaarverslag dat jaarlijks uitkomt, waarin een paragraaf voor het afhandelen van meldingen is opgenomen. In deze paragraaf legt de gemeente verantwoording af over het aantal meldingen van het afgelopen jaar. De verantwoording is zeer beperkt, omdat de gemeente door gebrekkige registratie niet over meer managementinformatie beschikt.

433 De gemeente rapporteert jaarlijks in het burgerjaarverslag over de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte. Dit is het enige moment dat externe verantwoording over de afhandeling van meldingen plaatsvindt. Ook intern vindt geen specifieke verantwoording aan de Raad of het college plaats. Dit gebeurt alleen op afroep, als er vragen zijn gesteld over een specifiek onderwerp.

### **Hoofdvraag 3: lerend vermogen van de organisatie**

*Deelvraag 3.1: Is het beleid van de gemeente om verbeteringen door te voeren op de terreinen waarover de meldingen gaan?*

434 Uit de documenten en de gesprekken blijkt dat de gemeente geen actief beleid voert om verbeteringen door te voeren op de terreinen waarover de meldingen gaan. Hoewel de meldingen niet worden geregistreerd, geven medewerkers van de afdeling beheer openbare ruimte aan dat men het doel heeft om naar aanleiding van meldingen verbeteringen door te voeren. Ze gebruiken de meldingen om trends te ontdekken. De lijnen zijn kort om verbeteringen door te kunnen voeren. Als er bijvoorbeeld in het kader van gladheidbestrijding veel meldingen binnenkomen over een bepaalde straat neemt de gemeente deze straat het volgende jaar mee in het structurele strooiprogramma. Een ander voorbeeld is dat de gemeente er dit jaar via meldingen achter kwam dat in een bepaalde doodlopende straat geen plastic werd opgehaald. Door deze meldingen kon aan de aannemer meegegeven worden dat deze straat structureel in de route moet worden meegenomen.

*Deelvraag 3.2 en 3.3:*

- *Waaruit blijkt dat de verbeteringen zijn doorgevoerd?*
- *Leiden de verbeteringen tot een afname van de meldingen en verbeteringen van de kwaliteit van de openbare ruimte?*

435 Op basis van de onderzoeksresultaten en de beschikbare brongegevens van de gemeente is het niet mogelijk deze vraag te beantwoorden, omdat het niet meetbaar is gebleken. Aanpassingen in beheerprogramma's of wegenonderhoudsprogramma's leiden tot een vermindering van het aantal meldingen over het specifieke onderwerp, maar het is niet aantoonbaar of deze verbeteringen leiden tot structureel minder klachten of meldingen.

## 5 Relevante trends en ontwikkelingen

501 In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de landelijke trends en ontwikkelingen die van invloed zijn op het afhandelen van meldingen in het openbaar gebied. We zien twee grote trends die we koppelen aan de resultaten van ons onderzoek.

### *Sociale platforms en mobiele applicaties vergroten aantal meldingen*

502 De opkomst van sociale platforms en mobiele applicaties zullen er de komende jaren voor zorgen dat burgers niet alleen sneller, maar ook eenvoudiger een melding plaatsen over de openbare ruimte. Een voorbeeld van een dergelijk sociaal platform is de website [www.verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl) waar burgers en de lokale overheid elkaar kunnen vinden. Burgers kunnen hier hun ideeën en suggesties kwijt, maar kunnen ook aangeven waar zij een knelpunt in de openbare ruimte ervaren.

503 Een aantal gemeenten in Nederland (zoals Eindhoven, Dordrecht en Amsterdam West) springt in op de toename van mobiele applicaties. De gemeenten maken gebruik van een 'app' waarmee bewoners gemakkelijk een melding voor de openbare ruimte kunnen doorgeven (BuitenBeter). Om het probleem te verduidelijken, kunnen de gebruikers een foto meesturen. De proef in Amsterdam West duurt tot november 2011. Het is voor veel gemeenten interessant om de uitkomsten van deze proef te volgen.

504 De gemeenten Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest kunnen nu ook meldingen via bovengenoemde sociale platforms ontvangen. Deze worden als 'melding openbare ruimte' naar de gemeente doorgestuurd. Zij kunnen alleen nog beter aansluiten op de bovenstaande ontwikkelingen. Wanneer de gemeenten de 'buitenbeter app' integreren met het eigen meldsysteem levert dit voordelen op voor burger en gemeente:

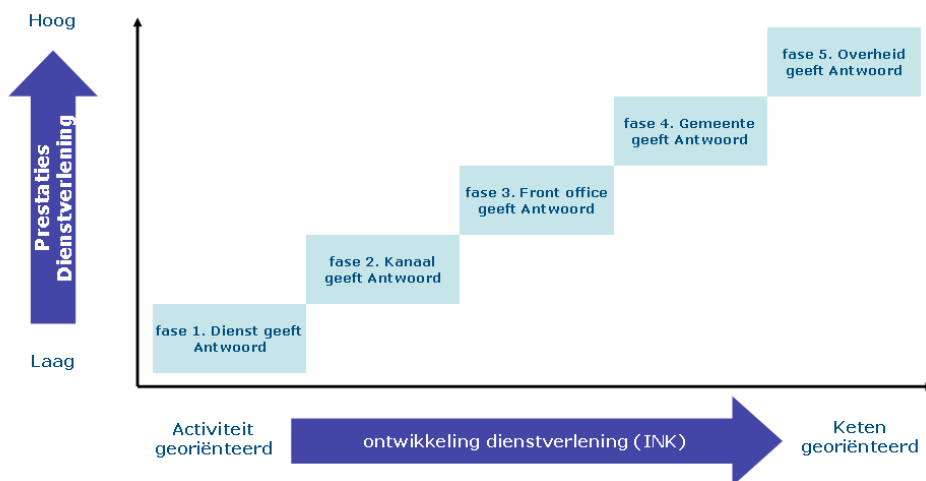
- de melder kan direct informatie ontvangen over de afhandeling (ontvangstbevestiging, afhandeltermijn, voortgang et cetera)
- efficiënter registreren van onregelmatigheden
- minder discussie door toevoegen foto.

### *Ontwikkeling KCC*

505 De gemeenten Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest maken alle drie de ontwikkeling door naar één ingang voor alle burgers. De integratie van de servicelijn van Voorschoten in het KCC en de integratie van de servicelijn in Oegstgeest naar het TIP zijn hier voorbeelden van.

506 Onderstaande afbeelding geeft weer hoe Antwoord@ de ontwikkeling van het dienstverleningsconcept bij publieke organisaties voorziet. Hierin is de trend

om steeds meer overheidsdiensten via één ingang beschikbaar te maken en tegelijkertijd de kwaliteit van dienstverlening te verhogen.



Figuur 26: model Antwoord@

507 Uit dit onderzoek blijkt ook dat melders behoefte hebben aan één ingang voor diverse meldingen. De interne afbakening en organisatie van taken maakt voor hen dan ook weinig uit. De ontwikkeling van het KCC zou op termijn ook moeten zorgen voor betere resultaten in de afhandeling van met name de categorie meldingen die nu onder de noemer 'anders' vallen. In de ideale situatie is het KCC ook in staat voor een breed spectrum aan overheidsorganisaties als portaal te fungeren.



## A Beantwoording onderzoeksvragen

Vraag	Melding registraties	Documen-ten	Enquête	Interviews + werkbezoek
<b>Hoofdvraag 1</b>				
4. Hoeveel meldingen zijn in 2010 gedaan, uitgesplitst naar onderwerp?	√			
5. Wat was de afhandelingstermijn van de meldingen?	√	√	√	
6. In welke mate voldeed de afhandeling aan de norm?	√		√	
7. Was er sprake van een terugkoppeling aan de melder?			√	
8. Welk type meldingen kon niet of niet tijdig en/of adequaat worden afgehandeld?		√	√	√
9. Wat was de oorzaak van het niet of niet tijdig en/of adequaat afhandelen?				√
10. Wat vond een steekproef van melders van de afhandeling (tijdigheid, kwaliteit)?			√	
11. Wat is de mening van burgers over de kwaliteit van afhandeling?			√	
<b>Hoofdvraag 2</b>				
12. Heeft de gemeente haar ambitie voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen in beleid of anderszins vastgelegd en wordt dit aan de burgers gecommuniceerd?		√		√
13. Zijn de organisatie en de processen zodanig ingericht dat daarmee in opzet een adequate afhandeling van klachten en meldingen wordt gewaarborgd?		√		√
14. Is het administratieve beheer van de meldingen op orde en efficiënt ingericht?		√		√
15. Hoe vindt intern (college en Raad) en extern (burgers) verantwoording plaats?		√		√
<b>Hoofdvraag 3</b>				
16. Is het beleid van de gemeente om verbeteringen door te voeren op de terreinen waarover de meldingen gaan?				√
17. Waaruit blijkt dat de verbeteringen zijn doorgevoerd?				√
18. Leiden de verbeteringen tot een afname van de meldingen en verbeteringen van de kwaliteit van de openbare ruimte?				√

Tabel 25: beantwoording hoofd- en deelvragen

## B Vragenlijst Steekproef

### Wat was de reden voor uw melding bij de gemeente?

#### 1. Wat was de aard van uw melding?

- Reiniging (bijvoorbeeld vervuiling op de weg)
- Groen (bijvoorbeeld groenstroken)
- Riolering (bijvoorbeeld verstopping)
- Straatmeubilair (bijvoorbeeld verkeerslichten)
- Toezicht (bijvoorbeeld hondenpoep)
- Openbare verlichting (bijvoorbeeld lantaarnpalen)
- Wegen (bijvoorbeeld losliggende stoeptegels)
- Waterbeheer (bijvoorbeeld sloten)
- Anders, namelijk:.....

### Contact met de gemeente

Het doel van onderstaande vragen is om te meten hoe u het contact met de gemeente ervaren heeft en wat u wenselijk vindt.

## Contact met de gemeente

2. Vul hieronder in hoe u daadwerkelijk contact heeft gezocht met de gemeente en wat uw voorkeur heeft om een melding te doen aan de gemeente (u kunt meerdere opties invullen) .

	Ik heb mij aangemeld via	Mijn voorkeur voor contact met gemeente
Telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitaal klachtenformulier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schriftelijk (brief)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemeenteloket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wijkbeheerder of wijkagent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

.....  
Geef eventueel hieronder toelichting

3. Was het voor u duidelijk hoe u de melding kon doen?

- Uitstekend: ik kon zeer eenvoudig vinden waar ik mijn melding kon doen
- Goed: ik kon eenvoudig vinden waar ik mijn melding kon doen
- Onvoldoende: ik kon moeilijk vinden waar ik mijn melding kon doen
- Slecht: ik kon niet of zeer moeilijk vinden waar ik mijn melding kon doen

4. Hoe heeft u het contact met (de medewerker van) de gemeente ervaren?

- Uitstekend
- Goed
- Onvoldoende
- Slecht

VERVOLG 

## Informatie over de voortgang

De volgende vragen gaan over de manier waarop de gemeente u informeert over de stand van zaken van uw melding.

### Informatie over de voortgang

**5. Ik verwacht dat de gemeente mij informeert...**

	Ja	Nee
Als mijn melding goed ontvangen is (in geval van digitale of schriftelijke melding)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij eventuele vertraging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als mijn melding is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. De gemeente heeft mij goed geïnformeerd...**

	Ja	Nee
Dat mijn melding goed ontvangen is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat de afhandeling is vertraagd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dat mijn melding is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Snelheid van de afhandeling

De volgende vier vragen gaan over de snelheid van de afhandeling van de melding.

**7. Hoe snel verwacht u dat de gemeente de melding oplost?**

- Binnen 24 uur
- Binnen 2 werkdagen
- Binnen 3 werkdagen
- Binnen 5 werkdagen
- Binnen 2 weken
- Anders, namelijk:  
.....  
.....



### Snelheid van de afhandeling

**8. Hoe snel is de melding opgelost?** *(Sla deze vraag over als u het antwoord niet meer weet)*

- Binnen 24 uur
  - Binnen 2 werkdagen
  - Binnen 3 werkdagen
  - Binnen 5 werkdagen
  - Binnen 2 weken
  - Anders, namelijk:
- .....

**9. Weet u binnen hoeveel dagen de gemeente uw melding moet afhandelen?**

- Nee, ik ben niet bekend met de norm
- Ja, ik weet wat de norm is\*

\*Indien u weet wat de norm is: hoe heeft u kennis genomen van afhandelingsnormen?

.....

.....

**10. Wat vindt u van de snelheid waarmee de melding is opgelost?**

- Uitstekend: de snelheid was boven verwachting
- Goed: de snelheid is naar verwachting
- Onvoldoende: het duurde langer dan verwacht
- Slecht: het is nog steeds niet opgelost

### Kwaliteit van de oplossing

De volgende vraag gaat over de kwaliteit van de oplossing

### Kwaliteit van de oplossing

#### 11. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de oplossing van uw melding?

- Uitstekend: de kwaliteit was boven verwachting
- Goed: de kwaliteit is naar verwachting
- Onvoldoende: de kwaliteit was beneden verwachting
- Slecht: het is nog steeds niet opgelost

Geef hieronder eventueel een toelichting

---

VERVOLG

Algemeen oordeel									
Tot slot zijn wij benieuwd naar uw algemene oordeel over de wijze waarop de gemeente uw melding heeft afgehandeld									
<b>12. Wat is uw algemene oordeel over de afhandeling van uw melding (1 staat voor zeer slecht - 10 voor uitstekend)?</b>									
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
Geef hieronder eventueel een toelichting									
.....									
.....									
<b>13. Hoe belangrijk zijn de onderstaande onderwerpen voor uw oordeel over de afhandeling van uw melding?</b>									
	Ze er belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelangrijk					
Het contact met de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Informatie over de procedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Informatie over de voortgang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Snelheid van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Kwaliteit van de oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Algemeen oordeel
<b>14. Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog opmerkingen of aanvullingen? Deze kunt u hieronder kwijt:</b>
.....
.....
.....
.....
.....

### Algemeen oordeel

15. Voor het onderzoek is het belangrijk dat wij uw mening over de dienstverlening van de gemeente op een juiste manier interpreteren. Mogen wij u eventueel later telefonisch benaderen voor een aantal korte aanvullende vragen?

Zo ja, vul dan hieronder uw naam en telefoonnummer in:

Naam:

.....

Telefoonnummer:

.....

Wij vragen u deze vragenlijst op te sturen in de retourenvelop, die bij deze vragenlijst is toegevoegd

**Bedankt u voor uw medewerking!**



## C Onderzoeksverantwoording

### *Klantwaardering start met een verwachting*

In het opzetten van de steekproef is uitgegaan dat de klantwaardering altijd start met een verwachting. Deze klantverwachting is geen statisch gegeven. Hij is persoonlijk en beïnvloedbaar. Het kennen en afstemmen van de verwachtingen van burgers is de eerste stap in het bereiken van een goede klantwaardering. Het is ook daarom dat de klantverwachting in de steekproef getoetst is aan de hand van vraag 5 (verwachting informatie) en 7 (verwachting snelheid oplossen melding).

### *Klantwaardering is het resultaat van de verwachtingen*

Tot slot heeft de burger een mening gevormd over de wijze waarop zijn melding is afgehandeld. Deze klantwaardering is het resultaat van zijn verwachting, de dienstverlening en de verandering in de openbare ruimte. Om dit te meten, hebben we gevraagd naar de werkelijk gegeven informatie (vraag 6), de werkelijke snelheid (vraag 8), de waardering van de snelheid (vraag 10), de waardering van de kwaliteit (vraag 11) en tot slot een algemene beoordeling (vraag 12).

### *Aanvullende vragen voor analyse*

Meer meldingen kunnen zelfs zeer positief zijn, omdat het gratis signalen zijn en een stijging ook kan worden veroorzaakt door een toegenomen bereidheid om te melden. Om dit te kunnen herleiden hebben we de respondenten gevraagd welke meldingen zij hebben gemaakt (vraag 1), via welk contactkanaal (vraag 2 en 3) en hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren (vraag 4). De vragen over de belangrijkheid van de indicatoren (vraag 13) en de bekendheid met de norm (vraag 9) zijn toegevoegd voor de analyse. De volgorde van de vragen geeft aan wat de melder belangrijk vindt in de dienstverlening van de gemeente. De bekendheid met de norm geeft inzicht in wat de melder van tevoren verwacht.

Het onderzoek bestaat uit vier indicatoren waaraan we de klantwaardering toetsen, namelijk: contact met de gemeente, informatie over de voortgang, snelheid van de afhandeling en kwaliteit van de oplossing. Deze indicatoren zijn samengesteld op basis van de dienstverlening principes van *Antwoord©*, [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) en de lengte van de vragenlijst.

*Antwoord©*, geeft aan dat het afhandelen van klachten en meldingen ook een vorm van dienstverlening is. De indicatoren van *Antwoord©* zijn:

- keuzevrijheid contactkanaal: de burger kan kiezen internet, telefoon et cetera
- vindbare overheidsproducten: de burger heeft te maken met één ingang

- persoonlijke informatieservice: contact met de burger en de gemeente weet dat de burger al eerder gebeld heeft
- gemakkelijk dienstverlening: de burger krijgt alleen nieuwe informatie en relevante informatie
- transparante werkwijzen: proces inzichtelijk voor de burger.

Daarnaast hebben we ook gebruikgemaakt van bestaande indicatoren die gebruikt worden bij benchmark onderzoek [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Bij het meten van de gemeenten gebruikt deze methode de volgende dimensies: vriendelijkheid, verzorgdheid, doorlooptijd, duidelijkheid informatie, bereikbaarheid, deskundigheid en inleving van de medewerker.

#### *Aantal respondenten, doorlooptijd en reacties*

1 Eind juli 2011 is de steekproef uitgezet voor de gemeente Oegstgeest en Voorschoten. In het totaal zijn er 120 enquêtes uitgezet voor Oegstgeest (meer adressen waren niet beschikbaar). Begin augustus hebben we de steekproef uitgezet in de gemeente Wassenaar. We hebben 700 enquêtes verzonden voor Wassenaar en Voorschoten. De respons was:

- 168 respondenten voor Voorschoten
- 193 respondenten voor Wassenaar
- 59 respondenten voor Oegstgeest

2 We zijn tevreden over de respons en het aantal negatieve reacties is op één hand te tellen. De vragen of negatieve reacties van de burgers hadden vooral betrekking op het jaartal waarover het onderzoek gaat. Het is lastig voor burgers om de enquête in te vullen als een melding een jaar geleden is gedaan.

## D Normtijden Wassenaar

### Onderhoud Categorie Groen

Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
Begraafplaats persijnhof	Nee	Nee	1 werkdag
Bomen	Nee	Nee	2 weken
Kapvergunning	Nee	Nee	2 weken
Onkruid (in verharding)	Nee	Nee	1 maand
Onkruid (in plantsoen)	Nee	Nee	1 maand
Overhangend groen	Nee	Nee	1 week
Overlast ratten	Nee	Nee	2 maanden
Paden	Nee	Nee	2 weken
Plantsoen	Nee	Nee	2 weken

### Onderhoud Categorie Verlichting

Code	Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
	Deurtje/ afdekluis open	Nee	Nee	1 werkdag
	Avond/nachtschakeling	Nee	Nee	1 week
	Lantaarnpaal defect	Nee	Nee	1 week
	Wijk brandt niet	Nee	Nee	1 werkdag
	Lamp brandt niet	Nee	Nee	1 week
	Lantaarnpaal aangereden	Nee	Nee	1 werkdag
	Kap afgewaaid	Nee	Nee	1 kalenderdag

### Onderhoud Categorie Reiniging

Code	Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
	Bladoverlast	Nee	Nee	4 maanden
	Gladheidsbestrijding	Ja	Ja	2 uur
	Graffiti	Nee	Nee	16 werkdagen
	Hondepoep bakken	Nee	Nee	1 week
	Illegale stort	Nee	Nee	2 werkdagen
	Kadavers	Nee	Nee	1 werkdag
	Klachten takken etc	Nee	Nee	2 werkdagen
	Prullenbak legen	Nee	Nee	2 werkdagen
	Reiniging sloten	Nee	Nee	2 weken
	Strand reiniging	Nee	Nee	2 werkdagen
	Vervuiling op de weg	Nee	Nee	4 weken
	Zwerfvuil			3 werkdagen
	Glas- en papierbakken	Nee	Nee	7 werkdagen
	Gebundelde takken aanbieden	Nee	Nee	10 werkdagen

Avalex	Nee	Nee	1 week
--------	-----	-----	--------

Onderhoud Categorie Riolering

Code	Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
	Putdeksel kapot/weg	Ja	Nee	1 werkdag
	Reinigen kolken	Nee	Nee	1 week
	Sceptic tank	Nee	Nee	2 werkdagen
	Stankoverlast	Nee	Nee	2 werkdagen
	Storing rioolgemaal	Nee	Nee	1 werkdag
	Verstopping	Nee	Nee	24 uur

Onderhoud Categorie Straatmeubilair

Code	Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
	Abri's	Nee	Nee	2 weken
	Afvalbak kapot	Nee	Nee	2 weken
	Banken	Nee	Nee	2 weken
	Bewegwijzering	Nee	Nee	2 weken
	Fietsenrek	Nee	Nee	2 weken
	Fontein	Nee	Nee	2 weken
	Hekwerk	Nee	Nee	2 weken
	Ondergrond speeltuin	Nee	Nee	2 werkdagen
	Palen	Nee	Nee	2 werkdagen
	Speeltoestel	Nee	Nee	1 werkdag
	Straatnaamborden	Nee	Nee	2 weken
	Verkeersborden	Nee	Nee	2 werkdagen
	Verkeerslichten	Nee	Nee	1 werkdag

Onderhoud Categorie Wegen

Code	Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
	Asfalt	Nee	Nee	2 werkdagen
	Belijning	Nee	Nee	2 weken
	Bruggen	Nee	Nee	2 werkdagen
	Drempels	Nee	Nee	2 werkdagen
	Inritten	Nee	Nee	2 weken
	Omleidingen/wegafzettingen	Nee	Nee	1 werkdag
	Openbare parkeerplaatsen	Nee	Nee	1 maand
	Straatstenen	Nee	Nee	2 werkdagen
	Stoeptegels	Nee	Nee	2 kalenderdagen

#### Onderhoud Categorie Waterbeheer

Code	Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
	Baggeren	Nee	Nee	4 werkdagen
	Duiker	Nee	Nee	4 werkdagen
	Grondwater	Nee	Nee	4 werkdagen
	Slootbegroeiing	Nee	Nee	4 werkdagen
	Wal/ beschoeiing	Nee	Nee	4 werkdagen

#### Onderhoud Categorie Klacht

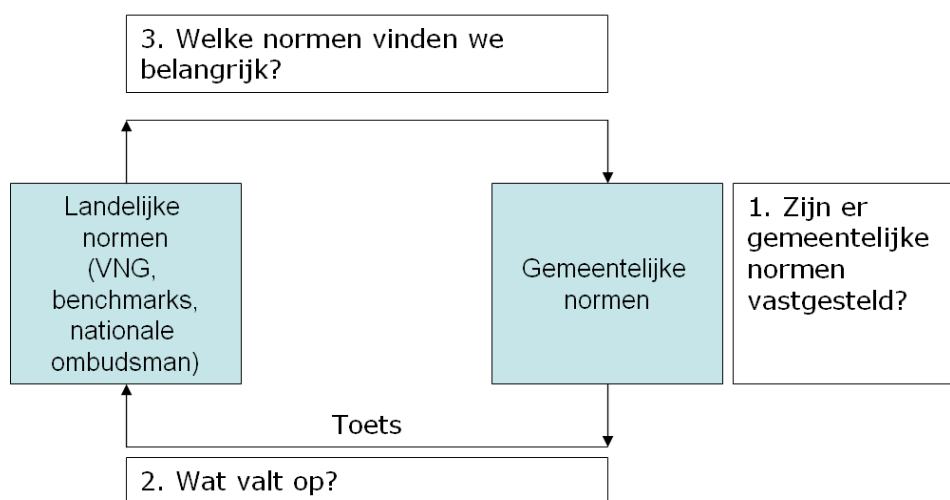
Code	Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
	Gedrag medewerkers	Ja	Nee	3 werkdagen
	Afhandeling eerdere melding	Ja	Nee	3 werkdagen
	Afhandeling correspondentie	Ja	Nee	3 werkdagen

#### Onderhoud Categorie Toezicht

Code	Omschrijving	Oorzaak verplicht?	Vraag verplicht?	Normtijd
	Bronbemaling	Nee	Nee	5 werkdagen
	Overhangend groen	Nee	Nee	5 werkdagen
	Controle wegafsluitingen	Nee	Nee	5 werkdagen
	Vervuiling openbare ruimte	Nee	Nee	5 werkdagen
	Controle kapvergunningen	Nee	Nee	5 werkdagen
	Parkeren	Nee	Nee	1 werkdag
	Gebruik gemeentegrond	Nee	Nee	5 werkdagen
	Bekeuringen	Nee	Nee	1 werkdag
	Reiniging	Nee	Nee	5 werkdagen

## E Normenkader

1 Om de kwaliteit van de afhandeling van meldingen in het openbaar gebied te onderzoeken, toetsen wij de werkwijze van de gemeenten aan een norm. Bij de ontwikkeling van de normen baseren wij ons op landelijke en gemeentelijke criteria. Zie ook figuur 27.



Figuur 27 toetsing normenkader

In het normenkader komen de volgende onderdelen aan de orde: het onderwerp, de toetsingsvraag, de landelijke norm, de gemeentelijke norm en de te hanteren norm. Om tot de te hanteren norm te komen, gebruiken we per gemeente de volgende opbouw:

- gemeentelijke norm is uitgangspunt
- indien er geen vastgelegde gemeentelijke norm is, gebruiken wij de gegroeide praktijk als norm
- indien er geen gegroeide praktijk is, hanteren wij de landelijke norm.

### Hoofdvraag 1: normen ten aanzien van kwaliteit

Onderwerp	Toetsingsvragen	Landelijke norm	Gemeentelijke norm	Te hanteren norm
Afhandelingstermijn	De afhandeling vindt binnen de gestelde termijn plaats		W: 3 werkdagen V: 5 dagen (3 werkdagen + 2 weekenddagen) O: 2 werkdagen	W: 3 werkdagen V: 5 dagen (3 werkdagen + 2 weekenddagen) O: 2 werkdagen
			W: - V: 95% van de meldingen moet binnen gestelde termijn zijn afgehandeld O: 80% binnen 2 werkdagen	W: - V: 95% van de meldingen moet binnen gestelde termijn zijn afgehandeld O: 80% binnen 2 werkdagen
Melders zijn tevreden over de snelheid van afhandeling				W,V,O: 80% beoordeelt de snelheid van afhandeling positief (goed of uitstekend)
Terugkoppeling aan melder	De gemeente geeft een terugkoppeling aan de melder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Burgers uit eigen beweging informeren over handelingen van de overheid die hun belangen raken (behoorlijkheidswijzer, burgerservicecode)</li> <li>De overheid houdt de burger op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij deze betrokken is</li> </ul>	W: indien melder bekend wordt eerst contact gezocht met melder en medegeedeeld hoe medegeedeeld hoe medegeedeeld hoe melding wordt afgehandeld. Melder krijgt bericht na afronding	W: indien melder bekend wordt eerst contact gezocht met melder en medegeedeeld hoe melding wordt afgehandeld. Melder krijgt bericht na afronding V: melder wordt telefonisch ingelicht als de melding langer dan 3 werkdagen duurt O: melder krijgt geen telefonische terugkoppeling (we hanteren de landelijke norm)

Onderwerp	Toetsingsvragen	Landelijke norm	Gemeentelijke norm	Te hanteren norm
		(burgerservicecode)	O: geen terugkoppeling aan melder	
Contact met gemeente	De gemeente hanteert servicenormen voor het te woord staan van de melder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte bejegening, beleefdheid en fatsoen (behoorlijkheidswijzer)</li> </ul>	W: - V: - O: -	W,V,O: correcte bejegening, beleefdheid en fatsoen; 80%ervaart het contact positief (goed of uitstekend)
	De gemeente hanteert een duidelijke ingang voor de burgers om knelpunten in de openbare ruimte te kunnen melden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keuzevrijheid contactkanaal: de gemeente zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (burgerservicecode)</li> <li>• Als burger weet ik waar ik terecht kan voor een overheidsdienst (burgerservicecode)</li> <li>• Als burger kan ik klachten of meldingen eenvoudig kwijt (burgerservicecode)</li> </ul>	W: - V: - O: -	W,V,O: De gegroeide praktijk als uitgangspunt
Communicatie naar burgers	Servicenormen zijn bij de burger bekend			Melder is op de hoogte van de servicenormen die van toepassing zijn op zijn melding (80% van de melders weet wat de normen zijn)
Kwaliteit van de oplossing	Melders zijn tevreden over de kwaliteit van de oplossing			80% van de melders oordeelt positief over de oplossing van de melding (goed of uitstekend)



## Hoofdvraag 2: normen ten aanzien van organisatie

Onderwerp	Toetsingsvragen	Landelijke norm	Gemeentelijke norm	Te hanteren norm
Beleid	De gemeente heeft servicenormen en dienstverleningsnormen vastgelegd	Kabinet en VNG streven ernaar dat alle overheidsorganisaties met burgercontacten in 2011 werken met een kwaliteitshandvest	W: vastleggen van dv in kwaliteitshandvesten V: vervangen servicenormen door kwaliteitshandvest in 2012 O: opstellen kwaliteitshandvest	W,V,O: de gemeente heeft servicenormen en dienstverleningsnormen vastgelegd
	De gemeente heeft haar ambities voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen vastgelegd	n.v.t.	W: - V: - O: -	W,V,O: De gemeente heeft in afdelingsplannen (of vergelijkbaar) haar ambities voor de kwaliteit van afhandeling van meldingen vastgelegd
werkprocessen	De gemeente heeft een helder proces voor de ontvangst en afhandeling van meldingen opgesteld waarmee adequate afhandeling gewaarborgd is	Transparant proces: De burger kan gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt (burgerservicecode)	W: - V: - O: -	W,V,O: intern zijn processtappen, rollen, taken en verantwoordelijkheden bij iedere betrokkene in het proces bekend. Extern is het proces uitlegbaar.
Administratief beheer	Het administratieve beheer van de gemeente is op orde en efficiënt ingericht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een bestuursorgaan moet secuur werken. Geleverde informatie moet adequaat worden verwerkt: deugdelijke dossiervorming</li> <li>De burger hoeft gegevens maar 1x aan te leveren (behoorlijkheidswijzer)</li> </ul>	W:- V:- O:-	W,V,O: Deugdelijke dossier vorming, geleverde informatie wordt adequaat verwerkt. 1 keer aanleveren

Onderwerp	Toetsingsvragen	Landelijke norm	Gemeentelijke norm	Te hanteren norm
Verantwoording	De gemeente publiceert cijfers over haar prestaties aan burgers		W:- V:- O:-	Gemeente geeft regelmatig inzicht in prestaties t.a.v. meldingen openbare ruimte aan burgers

### Hoofdvraag 3: normen ten aanzien van het lerend vermogen van de organisatie

Onderwerp	Toetsingsvragen	Landelijke norm	Gemeentelijke norm	Voorstel norm
Lerend vermogen	De gemeente is in staat te sturen op (het afhandelen van) meldingen De gemeente voert systematisch verbeteringen door in het proces naar aanleiding van meldingen De gemeente monitort of bepaalde typen meldingen afnemen na doorvoering van de verbeteringen Verbeteringen leiden tot een afname van meldingen en verbeteringen van de kwaliteit van de openbare ruimte	n.v.t. n.v.t. n.v.t.	n.v.t. n.v.t. n.v.t.	De gemeente genereert accurate en 'up to date' informatie Verbeteringen in meldingsproces worden aantoonbaar doorgevoerd op basis van analyse van meldingen Verbeteringen worden gevolgd en geëvalueerd Aantal meldingen daalt als gevolg van verbeteringen Kwaliteit van openbare ruimte neemt toe als gevolg van doorgevoerde verbeteringen

**Deel 3**  
**Bestuurlijke reacties**

Rekenkamercommissie  
t.a.v. de heer F. van den Broek  
Postbus 393  
2250 AJ VOORSCHOTEN

**Aan** Rekenkamercommissie  
**Van** College van B en W  
**Referentie** 11064028  
**Datum** 5 januari 2012

**Verzonden** 10 JAN. 2012  
**Kenmerk**  
**Pagina** 1 van 2  
**Bijlage(n)**

**Onderwerp** Bestuurlijke reactie rapport "Van straatverlichting tot stoeptegel; leren van de meldende burger"

Geachte heer Van den Broek ,

Allereerst willen wij u complimenteren met het door u gemaakte rapport "Van straatverlichting tot stoeptegel; leren van de meldende burger".

Het rapport geeft een goed en herkenbaar beeld van de situatie in de gemeente Wassenaar.

De resultaten van het rapport komen op een voor ons goed moment, daar wij volop bezig zijn ons KCC op te bouwen en het functioneren hiervan te evalueren.

Het rapport onderstreept voor ons het belang om te gaan werken met een kwaliteitshandvest, waarin we voor de burger aangeven wat hij van ons mag verwachten, waar hij ons op kan aanspreken en wat voor een afhandelingstermijn er voor staat.

Het werken vanuit de "één-loket-gedachte" is logisch en herkenbaar. Echter het is tegelijkertijd lastig dit te realiseren. Het vergt namelijk aanpassingen van processen en procedures aan de kant van de gemeente, maar ook aan de kant van de partijen waar de gemeente mee samen werkt.

Betreffend het lerend vermogen is de conclusie dat er geen structurele verbeteringen worden doorgevoerd. Er is op dit gebied inderdaad geen beleid geformuleerd, evenmin als op het gebied van de manier van sturen op grond van informatie die uit het registratiesysteem komt.

In de praktijk blijkt dit een voordeel van het feit dat we een kleine gemeente zijn en dat de diverse betrokken beheerders van elkaar weten wat er speelt en waar ze mee bezig zijn. De noodzaak om hier formele zaken voor vast te leggen en af te dwingen, lijkt hierdoor niet nodig te zijn. Echter de andere kant is dat je hierdoor de organisatie op dit punt wel kwetsbaar maakt.

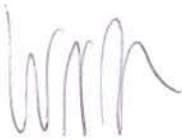
Het laatste punt, de analyse van de trends die voortkomen uit de meldingen, wordt wel gedaan, maar hier wordt (nog) niet over gerapporteerd.

Nogmaals, betreffende de door u gemaakte aanbevelingen, is de mening van het bestuur dat ze hier erg blij mee zijn. Ze zijn praktisch, nuttig en toepasbaar.

Zonder ze allemaal tot in detail te willen langslopen, valt op dat een aantal ook al enige tijd bij ons op het verlanglijstje staan.

Bijvoorbeeld het beter werken met normtijden en hier heel nadrukkelijk de klantverwachting bij te betrekken. Een grote stap voorwaarts zal een betere publicatie hierover zijn.

 Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,



secretaris



burgemeester



Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest  
De heer F. van den Broek  
Postbus 393  
2250 AJ VOORSCHOTEN

VERZONDEN 14 DEC. 2011

Datum:	13 december 2011	Ons kenmerk:	7977
Uw brief van:	23 november 2011	Behandeld door :	Lucas Bokhove
Uw kenmerk:		Doorkiesnummer:	071-6501827
Bijlage(n):		Afdeling:	Concernstaf

Onderwerp: Bestuurlijke reactie conceptrapport onderzoek naar de kwaliteit van afhandeling van meldingen

Geachte heer Van den Broek,

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van het conceptrapport van de Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest over de dienstverlening bij meldingen over het openbaar gebied. Per brief van 23 november 2011 heeft u ons in de gelegenheid gesteld een bestuurlijke reactie te geven. Graag maken wij van deze mogelijkheid gebruik.

Allereerst willen wij onze waardering uitspreken voor het rapport. De conclusies en aanbevelingen die u doet gaan uit van het uitgangspunt dat de dienstverlening aan de burger centraal staat. Wij juichen deze invalshoek van harte toe. Op hoofdlijnen kunnen wij ons dan ook vinden in de conclusies. Ook de gedachtegang achter de aanbevelingen kunnen wij onderschrijven. Wel verdienen sommige onderdelen nadere nuancering en is het, gezien de korte reactietermijn, nog niet mogelijk om aan te geven in hoeverre wij de aanbevelingen daadwerkelijk op de beschreven wijze kunnen overnemen.

U concludeert bijvoorbeeld dat de burgergerichtheid op drie aspecten voor verbetering vatbaar is. Een van deze aspecten betreft de afhandelingstermijnen: de afhandelingstermijnen zouden niet publiekelijk bekend zijn. Deels is deze conclusie terecht. Het is echter wel van belang hierbij onderscheid te maken tussen het type meldingen. De meeste meldingen over de openbare ruimte (zoals zwerfvuil, stoeptegels, etc.) worden namelijk binnen maximaal vijf werkdagen afgehandeld. Deze norm is publiekelijk bekend. Er zijn echter ook meldingen, zoals bijvoorbeeld over openbare verlichting, die worden doorgestuurd en opgelost door een externe partij. Wij informeren de burger over het feit dat de betreffende melding is doorgegeven. Afhandeling van deze meldingen binnen vijf dagen kunnen wij echter niet garanderen. Wij zijn momenteel overigens wel in gesprek met de belangrijkste externe partijen om nadere afspraken over de termijn van afhandeling te maken. Dat laat natuurlijk onverlet dat wij onze communicatie







hierover moeten verbeteren door bij de melding helder te maken wat er met de melding gebeurt en na afhandeling hierover terug te koppelen.

Ook de overige conclusies ten aanzien van het centraal laten staan van de dienstverlening aan de burger, het sturen op resultaten en het lerend vermogen van de organisatie, kunnen wij grotendeels onderschrijven. Wel merken wij hierbij op dat verbeteringen in de dienstverlening die de gemeente reeds in gang heeft gezet, ook positief zullen bijdragen aan veel punten die u voor verbetering nodig acht. De aanbevelingen voor het college en ambtelijke organisatie die u op basis van uw conclusies doet, kunnen wij dan ook onderschrijven. De concrete implementatie en uitwerking van deze aanbevelingen vergen echter nadere bestudering. De komende periode zullen wij daarom benutten om te onderzoeken in hoeverre en hoe uw aanbevelingen kunnen worden ingepast in reeds ingezette verbeter- of ontwikkeltrajecten (bijvoorbeeld bij de verdere ontwikkelingen en vormgeving van ons KlantContactCentrum) of hoe we deze op andere wijze kunnen gaan oppakken (bijvoorbeeld het informeren van de melder over de voortgang van de afhandeling van meldingen).

Wij wensen u veel succes toe met de afronding van het rapport en kijken uit naar uw definitieve rapportage.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Voorschoten,

  
de secretaris,  
M. van der Veer

  
de burgemeester,  
J. Staatsen





Aan:  
Secretariaat van de Rekenkamercommissie  
Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest  
Postbus 393  
2250 AJ VOORSCHOTEN

Datum : 13 december 2011  
Verzonden :  
Ons kenmerk : 11.10414  
Uw BSN :  
Contactpersoon : M.L. Zilverentant  
Telefoonnummer : (071) 51 91 793

Onderwerp : Bestuurlijke reactie op rapport "van straatverlichting tot stoeptegels; leren van de meldende burger"

Geachte heer Van den Broek,

Hartelijk dank voor de gelegenheid om te reageren op uw rapport "van straatverlichting tot stoeptegels; leren van de meldende burger".

Wij zijn buitengewoon tevreden met de conclusie uit het rapport dat Oegstgeest ruim voldoende scoort ten aanzien van de dienstverlening bij de afhandeling van meldingen. 83% van de respondenten is tevreden met de duidelijkheid van het meldpunt, 86% is tevreden met het contact met de gemeente, 79% is tevreden met de kwaliteit van de oplossing en 86% van de respondenten is tevreden met de snelheid van de oplossing: getallen om trots op te zijn.

Wij erkennen de geschetste tekortkomingen op met name het gebied van het administratief beheer van de meldingen en op het gebied van de terugkoppeling aan de melders. Wij onderschrijven grotendeels de aanbevelingen in de aanbiedingsbrief van de rekenkamercommissie aan de Raad, maar tekenen hierbij aan dat voor de uitvoering van deze aanbevelingen het noodzakelijk is om in zowel een meldingenvolgsysteem als personeel te investeren.

Met een meldingenvolgsysteem is een betere bewaking van de afhandeltermijn van meldingen mogelijk. Ook kunnen met behulp van zo'n systeem periodieke analyses en managementrapporten worden opgesteld. Hiermee kunnen wij ook beter uitvoering geven aan de aanbeveling om uit de meldingen gedestilleerde trends om te zetten in beleid.

Voor 2012 stond reeds gepland om een digitaal klantencontactstelsel aan te schaffen, waarmee de klantencontacten van alle afdelingen worden gedigitaliseerd. Dit stelsel zal ook worden ingericht voor de administratie van meldingen over de openbare ruimte.



Investeringen in personeel is nodig omdat momenteel slechts twee opzichters verantwoordelijk zijn voor het integrale beheer van de openbare ruimte in Oegstgeest. De opzichters zijn zowel verantwoordelijk voor het planmatige onderhoud aan de openbare ruimte als voor de afhandeling van meldingen. Zij sturen zowel de eigen medewerkers als de diverse aannemers aan. Deze integrale benadering heeft als voordeel dat Oegstgeest snel en flexibel kan inspelen op de binnengekomen meldingen, maar is ook kwetsbaar vanuit het oogpunt van tijdsdruk en bij uitval van medewerkers. Om een indruk te geven: indien het gemiddeld tien minuten tot een kwartier per melding extra kost om een terugkoppeling te geven aan de melder over de stand van uitvoering van de melding, kost dit bij 3600 meldingen per jaar tussen de 600 en 900 uur extra.

De ambitie uit de aanbestedingsbrief van de Rekenkamercommissie om altijd de voortgang van iedere melding aan de melder terug te koppelen vinden wij gezien de hoge personele kosten te hoog gesteld. Wanneer bijvoorbeeld een defecte lamp is verwisseld, is dat voor de melder direct zichtbaar. Hiervoor is het niet nodig een terugkoppeling aan de melder te geven.

Wij stellen daarom voor om niet actief aan melders de vraag voor te leggen of ze teruggebeld willen worden en slechts uit eigen beweging de melder te informeren indien afhandeling niet binnen de gestelde normtijd plaatsvindt, extra informatie opgevraagd moet worden of wanneer contact uit aard van de melding logisch volgt (zoals bij rattenoverlast bij de melder thuis). Hiermee is de verwachting dat de contactmomenten met zo'n 50% afnemen ten opzichte van een volledige terugkoppeling richting de melder.

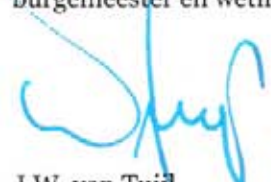
De benodigde secretariële ondersteuning voor deze werkzaamheden zullen wij meenemen bij de inrichting van de kernorganisatie, die ontstaat na overgang van medewerkers richting het Servicepunt71.

De aanbeveling om de normtijden voor afhandeling van de meldingen aan te passen aan het type melding onderschrijven wij. Wij zullen hierover met een voorstel aan de Raad komen.

Tot slot wordt in het rapport gesteld dat niet aangetoond kan worden dat de doorgevoerde verbeteringen, naar aanleiding van binnengekomen meldingen, leiden tot een vermindering van het aantal meldingen. De onbeantwoorde vraag hierbij is of het verminderen van meldingen een doel op zichzelf is. Elk jaar houden wij een onafhankelijk, op objectieve landelijke normen gebaseerde schouw naar de kwaliteit van de openbare ruimte. Hieruit komt naar voren dat Oegstgeest een goed onderhouden openbare ruimte heeft, met door de jaren heen een stabiel beeld. Meldingen vormen een welkome aanvulling op deze schouw, met name op lokaal gebied: waar over heel Oegstgeest de kwaliteit aan de door de Raad gestelde eisen voldoet, kan op incidentele locaties ingrijpen noodzakelijk zijn. Niet voor niets wordt in het rapport als voorbeeld aangehaald dat naar aanleiding van veel meldingen over gladheid in één bepaalde straat, deze specifieke straat (te weten de Rembrandt van Rijnlaan) aan de gladheidroute is toegevoegd.

Uw rapport geeft ons handvatten om onze publieke dienstverlening op een hoger plan te tillen. Wij zien uit naar een constructief overleg met de Gemeenteraad naar aanleiding van de door u geformuleerde conclusies en aanbevelingen.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Oegstgeest,



J.W. van Tuijl  
secretaris



E.M. Timmers-van Klink  
burgemeester