

# Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille C. Mooij
Auteur Mevr. AC Boele/L.Goudsmit
Telefoon 0235113060/3052 E-mail: a.boele@haarlem.nl
CS/ Reg.nr. 2012/458989
GEEN bijlagen kopiëren
B & W-vergadering van 18 december 2012

## Onderwerp

eindrapport 213a onderzoek Meldpunt Openbare Ruimte

## DOEL: Besluiten

In de begroting worden jaarlijks onderwerpen genoemd die op doelmatigheid en doeltreffendheid onderzocht worden. In de begroting 2012-2016 heeft het college gemeld dat een onderzoek wordt uitgevoerd naar de doelmatig- en doeltreffendheid van het proces rondom het Meldpunt Openbare Ruimte (MOR). Het college stelt het voorliggende onderzoeksrapport vast, geeft de directie opdracht tot het maken en uitvoeren van verbeteringen en stuurt het rapport ter informatie aan de commissie Bestuur en de rekenkamercommissie.

---

## B&W

1. Het college besluit het onderzoeksrapport vast te stellen
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties
3. De betrokkenen worden geïnformeerd
4. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Bestuur en de rekenkamercommissie

# Collegebesluit

**Onderwerp:** eindrapport 213a onderzoek Meldpunt Openbare Ruimte  
**Reg. Nummer:** 2012/458989

## 1. Inleiding

In de begroting worden jaarlijks onderwerpen genoemd die op doelmatigheid en doeltreffendheid onderzocht worden. In de begroting 2012-2016 staat dat een onderzoek wordt uitgevoerd naar het proces van het Meldpunt Openbare Ruimte. Het college stelt het voorliggende onderzoeksrapport vast, geeft de directie opdracht tot het uitvoeren van de aanbevelingen en stuurt het rapport ter informatie aan de commissie Bestuur en de rekenkamercommissie.

## 2. Besluitpunten college

1. Het college besluit het onderzoeksrapport vast te stellen.
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties.
3. De betrokkenen worden geïnformeerd.
4. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Bestuur en de rekenkamercommissie.

## 3. Beoogd resultaat

Onderzoeken ex art 213a beogen de uitvoering van vastgesteld beleid doelmatiger en doeltreffender te laten verlopen. Met dit besluit geven B&W aan het rapport gezien te hebben en de aanbevelingen te onderschrijven, zodat verbeteringen in het beleid(sproces) aangebracht kunnen worden.

## 4. Argumenten

In dit onderzoek is onderzocht hoe de processen rondom het Meldpunt zijn ingericht en in hoeverre deze doeltreffend en doelmatig worden uitgevoerd. Op basis van de in dit rapport weergegeven bevindingen kunnen de onderstaande aanbevelingen en conclusies worden geformuleerd:

Conclusies:

1. Het proces wordt volgens het processchema weergegeven op pagina 5 van dit rapport uitgevoerd. Sommige stappen worden alleen bewandeld wanneer het een complexe melding betreft. Het verdient aanbeveling dit processchema te actualiseren.
2. De geïnterviewde personen binnen de organisatie zijn positief. Zij geven aan dat dit proces goed functioneert en dat de samenwerking tussen de diverse afdelingen goed verloopt.
3. Omdat niet alleen de beleidsdocumenten ontbreken, maar ook het beschikbare onderzoeksmateriaal beperkingen kent, moet geconcludeerd worden dat er onvoldoende informatie beschikbaar is om een gefundeerd oordeel te vellen over de doeltreffendheid.
4. Het proces Meldpunt Openbare Ruimte (MOR) is in dit onderzoek opgedeeld in zes stappen. In dit rapport is per stap aangegeven of deze doelmatig is. Kort samengevat zijn de bevindingen:
  - stap 1 (het registreren van de melding) is beperkt doelmatig. De doelmatigheid hangt samen met de wijze van indienen van de melding;
  - stap 2 (beoordeling melding), 3 (routeren intern of extern) en 4 (doorzetten naar behandelaar) worden doelmatig uitgevoerd;

- stap 5 (onderzoeken of oplossen melding) wordt beperkt doelmatig uitgevoerd, omdat KIMMOR onvoldoende stuurmogelijkheden aan leidinggevendenden biedt. Echter dit is op te lossen wanneer leidinggevendenden meer gebruik maken van Qlikview;
- stap 6 (afmelden melding, terugkoppelen melder en registreren terugkoppeling) is beperkt doelmatig.

Voor een onderbouwing van deze conclusies wordt naar de tekst in het onderzoeksrapport verwezen.

5. Op basis van de interviews binnen de organisatie kunnen geen harde uitspraken gedaan worden over de duur van de termijnen. Het is daarom lastig om aan te geven waar de termijnen bij bepaalde rubrieken korter kunnen. Het blijkt dat van alle meldingen 79% binnen de streeftermijn wordt afgedaan. Het is zeker mogelijk om dit te verbeteren, echter dan moet diepgaander worden onderzocht waarom momenteel één op de vijf meldingen nog niet binnen de streeftermijn wordt afgehandeld. Tevens is onduidelijk is naar welk percentage de organisatie streeft.
6. De beoordeling van de gebiedsbeheerder stelt de gemeente in staat de kosten en kwaliteit van de reparatie te beheersen. Het is mogelijk het proces in te korten door meldingen direct door te zetten, dus zonder beoordeling door gebiedsbeheerder, naar Spaarnelanden of een andere externe aannemer. Hoewel dit tijdswinst oplevert, is beheersing van kosten en kwaliteit minder mogelijk. Om deze reden is dit niet te adviseren.

De tevredenheid van burgers was geen specifiek onderdeel van dit onderzoek, wel is een vorig tevredenheidsonderzoek kort besproken. Bovenstaande conclusies geven geen directe aanleiding om dit (opnieuw) te onderzoeken.

#### Aanbevelingen:

1. Het verdient aanbeveling om een registratiesysteem voor de meldingen te hanteren dat door de medewerkers van de gemeente onderhouden en bewerkt kan worden.
2. Het verdient aanbeveling de melders te wijzen op de kosten verbonden aan de terugkoppeling, zoals dat gebeurt bij de gemeente Enschede.
3. Daarnaast verdient het aanbeveling de wijze van terugkoppelen te heroverwegen. Het proces wordt namelijk doelmatiger wanneer de terugkoppeling verzorgd wordt door de behandelaar zelf, als gebruikt wordt gemaakt van standaardteksten of als geheel van terugkoppeling wordt afgezien. De mate van doelmatigheid moet hierbij worden afgewogen ten opzichte van de mate van klantvriendelijkheid.
4. Een aantal leidinggevendenden maakt voor sturing van de medewerkers gebruik van een uitgeprinte lijst met gegevens uit KIMMOR/Qlikview. Aangezien zij deze gegevens ook zelf in Qlikview kunnen opvragen, is het op grond van doelmatigheid aan te bevelen dat men Qlikview gebruikt voor de sturing en niet de uitdraai. Wanneer overgegaan wordt op een ander systeem voor het registreren en verwerken van de meldingen, is het opvragen van openstaande meldingen en (streef)termijnen een belangrijk punt.
5. Op dit moment worden de afdelingen Wijkzaken en Stedelijke Projecten gereorganiseerd. Mogelijk heeft dit gevolgen voor het proces van het Meldpunt Openbare Ruimte. Gezien het belang van het meldpunt voor de gemeente verdient het aanbeveling dat de directie stuurt op het minimaal handhaven van de huidige proceskwaliteit.
6. Om de doelmatig- en doeltreffendheid verder te kunnen verbeteren is het noodzakelijk om doelen en prestaties SMART geformuleerd in een

beleidsdocument te benoemen en te bepalen wie daarvoor (eind)verantwoordelijk is. Tevens moet het proces rondom het meldpunt beter en meer up-to-date vastgelegd worden.

#### **5. Kanttekeningen**

Geen.

#### **6. Uitvoering**

Een onderzoek ex artikel 213a van de gemeentewet wordt gewoonlijk gevolgd door een verbeterplan. De aanbevelingen in het rapport worden door de directie verder uitgewerkt in onder andere de reorganisatie van Wijkzaken/Stedelijke Projecten. De overige conclusies en aanbevelingen worden opgevolgd en betrokken bij het opstellen van een nieuwe beleid. Het maken van een apart verbeterplan is hierdoor niet nodig.

#### **7. Bijlagen**

Eindrapport 213a onderzoek Meldpunt Openbare Ruimte

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

# **213a-onderzoek proces Meldpunt Openbare Ruimte**

## **Onderzoeksrapport**

**November 2012**

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Wat houdt het Meldpunt Openbare Ruimte (MOR) in?.....	4
Hoe ziet het proces MOR eruit? .....	5
Stap 1 Registreren in KIMMOR.....	7
Stap 2 Beoordeling melding .....	8
Stap 3 Routeren intern of extern.....	9
Stap 4 Doorzetten naar behandelaar .....	11
Stap 5 Onderzoeken of oplossen melding .....	12
Stap 6 Afmelden melding in MOR, terugkoppelen melder en registreren terugkoppeling.....	13
Bijzondere rol binnen het proces: de procesbeheerder.....	15
Tevredenheid burgers.....	16
Motie 73 .....	17
Doeltreffendheid.....	18
Voorbeelden uit andere gemeenten.....	19
Aanbevelingen en conclusies .....	21
Bijlage 1 .....	23
Bijlage 2 .....	24

## **Inleiding**

De ‘Verordening onderzoek doelmatigheid en doeltreffendheid van het door het college gevoerde bestuur van de gemeente Haarlem’ is de basis voor 213a-onderzoeken. Dit zijn onderzoeken naar doelmatigheid en doeltreffendheid van het door het college gevoerde bestuur.

Doelmatigheid beschrijft de mate waarin de gewenste prestaties en beoogde maatschappelijke effecten worden gerealiseerd met een zo beperkt mogelijke inzet van middelen, of met beschikbare middelen zo veel mogelijk resultaat wordt bereikt.

Doeltreffendheid heeft betrekking op de mate waarin de gewenste prestaties en beoogde maatschappelijke effecten van het beleid ook daadwerkelijk worden behaald.

Jaarlijks wordt de doelmatigheid van (onderdelen van) organisatie-eenheden van de gemeente en de uitvoering van taken door de gemeente onderzocht. Daarnaast toetst het college jaarlijks de doeltreffendheid van minimaal twee (delen van) programma’s of paragrafen. In de begroting meldt het college welke onderwerpen worden uitgevoerd. In de Programmabegroting 2012 is aangegeven dat onder andere een onderzoek wordt uitgevoerd naar de doelmatig- en doeltreffendheid van het proces van het Meldpunt Openbare Ruimte (MOR). De onderzoeksvraag waar het hierbij om gaat: “Hoe zijn de processen rondom het meldpunt ingericht en in hoeverre worden deze doeltreffend en doelmatig uitgevoerd?” Deze rapportage is de verslaglegging van dit onderzoek.

## **Methode**

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in oktober en november 2012. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van bronnenonderzoek en interviews met betrokken ambtenaren van de gemeente Haarlem. In bijlage 1 staat een overzicht van de bronnen en de geïnterviewde personen. In de tekst zijn de bronvermeldingen aangegeven door een voetnoot, bijvoorbeeld <sup>1</sup>. Deze corresponderen met de bronvermelding in bijlage 1.

## **Procedure**

Dit onderzoeksrapport wordt door het college vastgesteld met aanwijzingen aan de organisatie tot verbeteringen. Momenteel worden diverse onderdelen van de gemeente gereorganiseerd. Ongetwijfeld gaat dit effect hebben op het proces rondom het MOR. Welk effect dit gaat hebben, is nog onduidelijk.

## **Leeswijzer**

Dit rapport begint met een toelichting op het hoe en waarom van het meldpunt. Vervolgens wordt het gehele proces rond de ontvangst en afhandeling van meldingen toegelicht. De mate van doelmatigheid wordt vervolgens per stap in het proces aangegeven. De doeltreffendheid wordt in een afzonderlijk hoofdstuk behandeld. Na de behandeling van bijzondere rollen in het proces, wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

## **Wat houdt het Meldpunt Openbare Ruimte (MOR) in?**

Sinds 1997<sup>2</sup> heeft de gemeente Haarlem een meldpunt voor klachten omtrent de openbare ruimte. Sinds 2004 is dit meldpunt gecentraliseerd voor de hele gemeente. Voor die tijd was er voor elk van de vier stadsdelen een eigen meldpunt<sup>2</sup>.

De gemeente ontvangt zo'n 20.000 meldingen per jaar over mankementen in de openbare ruimte<sup>4</sup>. De onderwerpen lopen uiteen van slechte bestrating tot omgevallen bomen, van hondenpoep tot straatverlichting. Deze meldingen komen voor het grootste deel telefonisch binnen. Daarnaast worden ook meldingen via de website van de gemeente (digitaal loket), per brief/e-mail of via overige websites en/of apps (bijvoorbeeld BuitenBeter) doorgegeven.

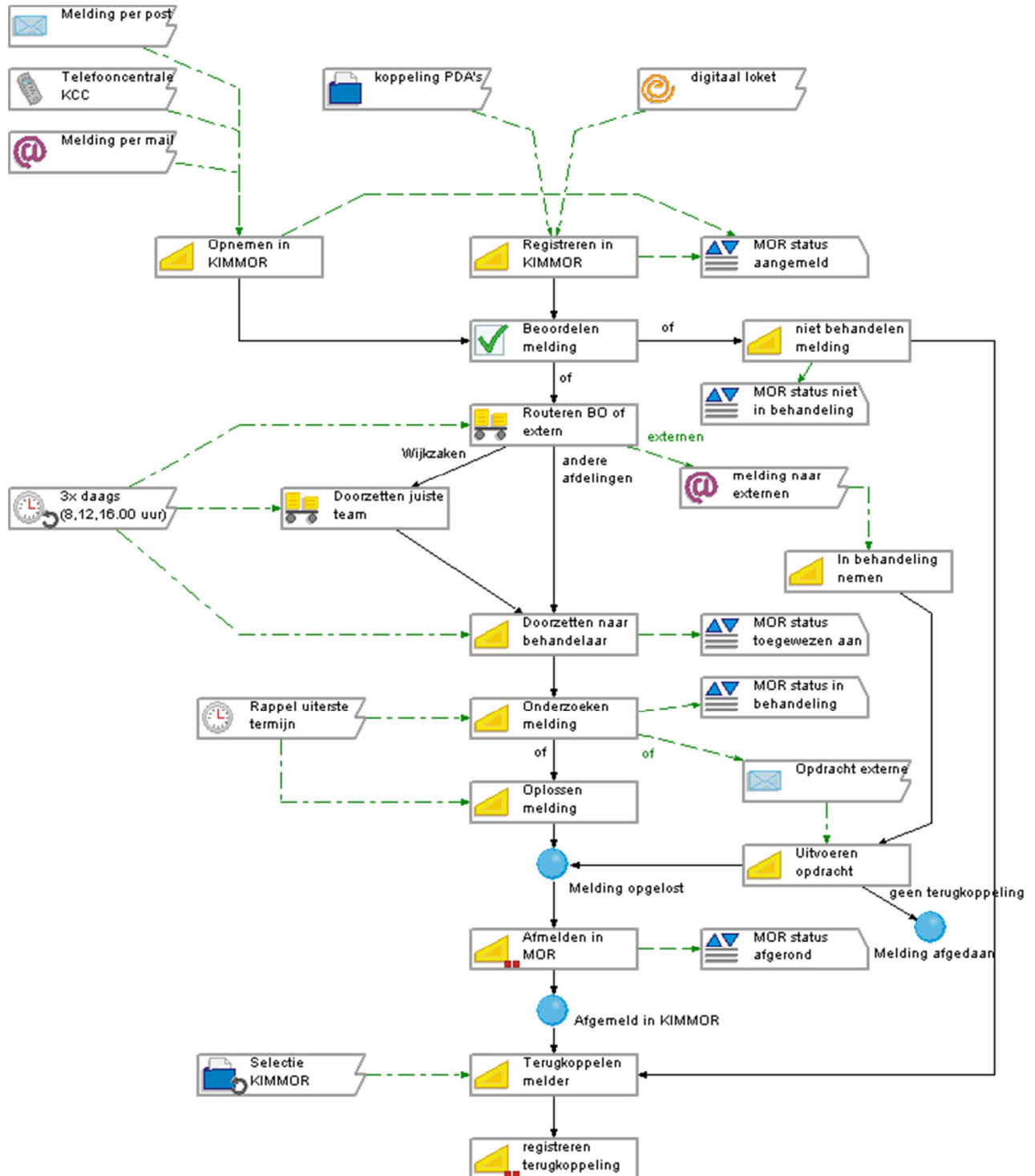
De meldingen komen binnen bij de Hoofdafdeling Dienstverlening waar ze eerst worden ingevoerd in het systeem KIMMOR (Klanten Informatie Management Meldpunt Openbare Ruimte). Alleen meldingen die digitaal via de website worden gedaan, komen rechtstreeks in KIMMOR terecht. Daarna worden de meldingen beoordeeld en uitgezet naar een afdeling ter behandeling. Afhankelijk van de melding kan dit een gemeentelijke afdeling zijn (bijvoorbeeld Dagelijks Beheer en Techniek, Stedelijke Projecten, Vastgoed, Openbare Ruimte, Groen en Verkeer, Handhaving Bebouwde Omgeving of Handhaving Openbare Omgeving), maar ook Spaarnelanden of een andere externe aannemer.

Nadat het euvel (zo goed als mogelijk) is opgelost, wordt de melding als afgedaan in KIMMOR geregistreerd. Indien gewenst, krijgt de melder hiervan bericht.



## Hoe ziet het proces MOR eruit?

In onderstaande schema wordt het werkproces grafisch weergegeven; van binnenkomst van een melding tot het oplossen daarvan.



Bovenstaand stroomschema is enigszins gedateerd; sommige vakjes/stappen zijn niet meer aanwezig en andere zijn erbij gekomen (zoals meldingen per smartphone). Dit is echter het meest recente schema wat uit documenten<sup>5</sup> naar boven is gekomen. Het is te adviseren dit schema te vernieuwen.

Meerdere hoofdafdelingen zijn betrokken bij het proces. In het proces is onduidelijk wie eindverantwoordelijk is voor het gehele proces. Alleen voor het deel van de daadwerkelijke afhandeling van de melding is het duidelijk. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de desbetreffende vakafdeling die de melding oplost of laat oplossen.

Dit onderzoeksrapport deelt het proces op in een aantal van deze stappen (voornamelijk in de middelste kolom); registreren in KIMMOR, beoordeling melding, routeren intern of extern, doorzetten naar de behandelaar, onderzoeken of oplossen melding en afmelden melding in MOR - terugkoppelen melder - registreren terugkoppeling. Elk van deze zes stappen wordt vervolgens onder de loep genomen en getoetst op doelmatigheid.

De doeltreffendheid betreft het behalen van het beleidsdoel en maatschappelijke effecten. Dit heeft betrekking op het gehele proces en kan dus niet per stap beschreven worden. Daarom worden de stappen in het proces niet afzonderlijk beoordeeld op doeltreffendheid.

Op dit moment worden de afdelingen Wijkzaken en Stedelijke Projecten gereorganiseerd. Mogelijk heeft dit gevolgen voor het proces van het Meldpunt Openbare Ruimte. Gezien het nog onduidelijk is welke effecten deze reorganisatie op het proces heeft<sup>1</sup>, zijn de gevolgen op dit moment nog niet te onderzoeken.

Klachten over of naar aanleiding van MOR zijn niet onderzocht. Uit de interviews kwam naar voren dat het aantal klachten zeer beperkt is. Er is daarom bewust gekozen de afhandeling van klachten buiten dit onderzoek te laten. Het is natuurlijk altijd mogelijk de klachten in een afzonderlijk onderzoek onder de loep te nemen.

## **Stap 1 Registreren in KIMMOR**

Meldingen komen op diverse manieren bij de gemeente binnen en worden daardoor op verschillende wijzen ingevoerd in het digitale beheerssysteem KIMMOR. De manieren waarop meldingen ontvangen worden zijn:

- Telefonisch. De telefooncentrale neemt de melding aan en voert deze tijdens het gesprek in.
- Per post of e-mail. De melder omschrijft de melding in eigen termen in een e-mail of brief. De melding wordt door een medewerker van de afdeling Digiteam/Telefoonteam/Flexpool van de hoofdafdeling Dienstverlening.
- Via de portal (website) van de gemeente (het digitaal loket). De melder vult zelf het digitale meldingsformulier in.
- Via overige (commerciële) websites en apps, zoals Buiten Beter. Deze meldingen moeten door een medewerker ingevoerd worden in KIMMOR. Koppeling met het KIMMOR systeem is mogelijk, maar hier zijn kosten aan verbonden. Bovendien werken deze andere websites en apps vaak met een andere indeling in categorieën meldingen, zodat omzetting lastig is.

Het digitale formulier van KIMMOR, zowel in het invulformulier op internet als het systeem waarmee de medewerkers werken, is slechts in beperkte mate door de procesbeheerder (of een andere gemeentelijke medewerker) aan te passen. Het merendeel van de wijzigingen kan uitsluitend door de leverancier doorgevoerd worden. Momenteel wordt gekeken of het meldpunt ook geïntegreerd kan worden in het Verseon systeem<sup>1</sup>. Onduidelijk is nog wat de (on)mogelijkheden van het Verseon systeem zijn versus KIMMOR.

### **Doelmatigheid**

De doelmatigheid van deze stap is afhankelijk van de wijze van indienen. Het digitaal indienen heeft de voorkeur boven de andere wijzen. Het minst doelmatig is het indienen per app. Niet alleen moeten de gegevens handmatig overgenomen worden in KIMMOR, het komt ook regelmatig voor dat het gps systeem niet goed werkt. Dit betekent dat de locatie aan de hand van de bijgeleverde foto gevonden moet worden. Dit vraagt naast grote kennis van de stad ook veel tijd. Het is mogelijk een contract af te sluiten met de makers van de app. Er zijn echter meerdere apps zodat de hieraan verbonden kosten behoorlijk kunnen oplopen<sup>1</sup>. Dit is de reden dat tot nu toe is besloten geen contract aan te gaan. De kosten van het handmatig invoeren zijn door de diverse werkzaamheden moeilijk in te schatten. Het is niet doelmatig dat wijzigingen aan het systeem KIMMOR voornamelijk door de leverancier doorgevoerd moeten worden. Dit vraagt meer tijd en is vaak duurder dan dat we het zelf kunnen doen.

## **Stap 2 Beoordeling melding**

Om een vlotte verwerking van de melding te kunnen garanderen, is het belangrijk dat de melding op de juiste wijze wordt geclassificeerd. Het Haarlemse systeem kent 11 hoofdrubrieken en in totaal 68 subrubrieken (zie bijlage 2). Dit aantal lijkt veel, maar zorgt ervoor dat duidelijk is wat de melding precies omvat. De melding kan zo makkelijker afgedaan worden en richting de melder is het eenvoudiger aan te geven op welke termijn de melding afgedaan kan worden<sup>4</sup>.

Zodra de melding in KIMMOR is ingevoerd, wordt de melding door een medewerker van de hoofdafdeling Dienstverlening beoordeeld. Hierbij wordt gelet op de juiste classificering van de melding. De melding wordt vervolgens doorgezet naar de behandelende afdeling. Ook meldingen die via de website gelijk ingedeeld worden, worden beoordeeld op correcte indeling.

Meldingen met betrekking tot veiligheid en handhaving worden automatisch (door KIMMOR) doorgezet naar de hoofdafdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, dus zonder deze stap. Zo kunnen de meldingen via het digitaal loket ook buiten de reguliere openingstijden van de gemeente gelijk opgepakt worden. Deze meldingen komen namelijk vaak 's avonds of in het weekend binnen. De afhandeling van deze meldingen is gebaat bij een snelle inschakeling van de vakafdeling<sup>1</sup>.

### **Doelmatigheid**

Op het eerste gezicht lijkt deze stap niet doelmatig, gezien het handmatig nalopen van de meldingen. Het blijkt echter regelmatig voor te komen dat een melding niet goed is ingevoerd door de burger/melder. Indieners via de website raken regelmatig de weg kwijt in het uitgebreide doorklik menu of kiezen de categorie 'overig'<sup>1</sup>. Daarnaast vallen sommige rubrieken onder meerdere afdelingen, bijvoorbeeld straatverlichting. Dat kan onder het normale beheer vallen of bij een specifiek project. Door de beoordelaar worden deze meldingen aan de juiste categorie toebedeeld, zodat de verdere afhandeling sneller verloopt. Hiermee is deze stap dus wel degelijk doelmatig.

### **Stap 3 Routeren intern of extern**

Meldingen in de openbare ruimte, die geen betrekking hebben op veiligheid of handhaving, worden doorgezet naar de betreffende vakafdeling. Dit kan zijn; de afdeling Dagelijks Beheer en Techniek, Stedelijke Projecten, Vastgoed, Openbare Ruimte, Groen en Verkeer.

De globale toedeling van alle meldingen ziet er als volgt uit:

- Dagelijks Beheer en Techniek – ongeveer de helft;
- Spaarnelanden – ongeveer 15%;
- Handhaving en toezicht – ongeveer 25%;
- De overige interne afdelingen – ongeveer 5% per afdeling.

Bij DBT worden de meldingen in situ beoordeeld door hetzij de gebiedsinspecteur (de relatief simpele meldingen) of de gebiedsbeheerder (voor complexere meldingen). Aan de hand van deze beoordeling wordt de melding intern opgepakt, uitgezet richting Spaarnelanden of een andere externe aannemer. Ongeveer 2.000 van de ongeveer 10.000 meldingen per jaar worden door een externe aannemer verholpen<sup>1</sup>. De overige meldingen worden door Spaarnelanden opgepakt.

Met Spaarnelanden is een dienstverleningsovereenkomst (DVO) afgesloten. Hierin is opgenomen per product/rubriek hoeveel uren hieraan besteed mogen worden. Dit is niet flexibel in te delen naar andere rubrieken. Aangezien je van te voren niet kan inschatten welke meldingen zich voordoen, lijkt het handiger en doeltreffender om meer flexibiliteit in het contract in te bouwen<sup>1</sup>, zodat bijvoorbeeld uren voor boomwortels ook besteed mogen worden aan andere rubrieken. Niet onderzocht is of Spaarnelanden meerdere soorten personeel aanhoudt voor diverse werkzaamheden. Het kan dan duurder zijn wanneer flexibele inzetbaarheid gevraagd wordt. Bij de onderhandeling voor een nieuw DVO kan dit uitgevraagd worden.

Bij de afdeling Dagelijks Beheer en Techniek (DBT) wordt een melding niet (meer) met eigen medewerkers opgelost. Indien bij het onderzoek naar een melding blijkt dat de melding opgelost dient te worden, dan wordt dit uitgezet naar Spaarnelanden of een andere externe aannemer. Wanneer de gemeente de melding niet in behandeling neemt, neemt de interne medewerker de melding niet in behandeling. De melding blijkt dan een euvel te betreffen: van onvoldoende omvang om capaciteit in te zetten, te veel financiële middelen nodig zijn om het op te lossen, het niet in het bestaande beleid past of om een andere reden niet op te lossen is. De medewerker van DBT koppelt de status terug aan de melder (indien de melder aangegeven heeft een terugkoppeling op prijs te stellen). De melding wordt afgemeld in KIMMOR.

### **Doelmatigheid**

Deze stap is doelmatig. De gemeente kan zelf bepalen:

- Is een melding acuut of kan deze wachten?
- Is het de moeite waard om de melding op te lossen of wegen de kosten niet op tegen de baten?
- Kunnen we de melding zelf uitvoeren of niet?
- Zijn er projecten waarbij de meldingen in reeds bestaand werk kan worden afgewikkeld?
- Etc.

Het is mogelijk deze stap over te slaan en meldingen direct door te zetten naar / te laten inzien door een (externe) behandelaar. Dat leidt echter niet automatisch tot een grotere doelmatigheid. De beoordeling door bijvoorbeeld de gebiedsinspecteur of gebiedsbeheerder maakt de kostenbeheersing door de gemeente een stuk eenvoudiger. Ontbreekt deze beoordeling, dan is moeilijk in te schatten of

de door de externe aannemer / Spaarnelanden achteraf gefactureerde kosten juist zijn. Dit is tevens de verantwoordelijkheid van de gemeente in haar opdrachtgevende rol.

#### **Stap 4 Doorzetten naar behandelaar**

Deze stap betreft het daadwerkelijk verhelpen van het gemelde euvel. De behandelaar krijgt een bepaalde tijd - één en ander is afhankelijk van het type melding - om het gebrek te verhelpen. De kortste termijn is drie dagen (bijvoorbeeld grofvuil en overlast van voertuigen), de langste is 14 dagen (bijvoorbeeld meldingen straat meubilair). Uitzonderingen hierop betreffen mankementen aan asfalt en groen; deze duren vaak langer. Bijlage 2 geeft inzicht in de exacte streeftermijnen van de (sub)rubrieken.

Het komt een enkele maal voor dat het afdoen langer duurt, doordat zaken besteld moet worden<sup>1</sup>. Meldingen, die mankementen aan asfalt betreffen, worden verzameld en in één keer afgehandeld. Het is namelijk kosten inefficiënt om een externe aannemer in te schakelen voor één melding<sup>1</sup>. Het verhelpen van meldingen die beplanting betreffen, zijn soms afhankelijk van het seizoen. Het planten van een boom of struik is bijvoorbeeld slechts enkele maanden per jaar mogelijk.

De indiener krijgt bij de indiening via het digitaal loket een automatisch antwoord met daarin informatie over de afdoeningstermijnen. Wordt hiervan afgeweken, dan wordt dit (tussentijds) aan de melder doorgegeven<sup>1</sup>. Een voorwaarde hiervoor is wel dat de melder zijn e-mailadres bekend heeft gemaakt bij de melding.

De overdracht van informatie tussen de gebiedsinspecteur en behandelaar bevat in één keer voldoende informatie om de melding af te doen. Een discussie over de aard van de klacht wordt hierdoor vermeden.

De procesbeheerder van de hoofdafdeling Dienstverlening attendeert de leidinggevenden van de uitvoerende afdelingen regelmatig op nog openstaande meldingen. Hierbij wordt aandacht gegeven aan de reden waarom de melding openstaat en worden gericht acties uitgezet om meldingen zo snel mogelijk af te doen.

#### **Doelmatigheid**

Het doorzetten naar de behandelaar gebeurt nu doelmatig, zie ook de vorige stap. Of de daadwerkelijke afdoening, dat wil zeggen het repareren of herstraten of iets dergelijks, doelmatig is en dus met tegen zo gering mogelijke kosten gebeurt, valt buiten dit onderzoek. Aannemelijk is dat dit doelmatig gebeurt, gezien de gebiedsinspecteur en gebiedsbeheerder de beoordeling van de klacht doen en zo de meest doelmatige afhandeling en daarbij horende afhandelaar kiezen.

## Stap 5 Onderzoeken of oplossen melding

Het streven is alle meldingen zo snel mogelijk af te doen. Hoe snel dat is, hangt af van de melding. Het verwijderen van foutief geplaatste vuilniszakken is sneller opgelost, dan het planten van een boom of het repareren van asfalt. Daarom worden verschillende streeftermijnen aangehouden. Deze streeftermijnen worden aan de melder bij indiening van de melding via het digitaal loket aangegeven. Als in deze stap blijkt dat de streeftermijn niet gehaald gaat worden, bijvoorbeeld omdat men niet midden in de zomer een boom kan planten, dan wordt dit aan de melder doorgegeven.

De behandelaar kan in KIMMOR zien dat de streeftermijn is afgelopen. KIMMOR waarschuwt de behandelaar niet actief en geeft ook niets meer aan wanneer de streeftermijn aangepast is. De behandelaar moet dus zelf onthouden wanneer de boom uit bovenstaand voorbeeld geplant kan worden. Tevens moet de behandelaar zelf controleren welke meldingen openstaan en of de streeftermijn gehaald wordt.

Het merendeel van de meldingen wordt binnen de streeftermijn afgehandeld<sup>4</sup>. In 2011 werd 79% binnen de streeftermijn afgehandeld, 21% dus (nog) niet. De streeftermijnen van de (sub)rubrieken worden in bijlage 2 weergegeven. Hieronder een overzicht waarin het aantal meldingen per jaar (vanaf de invoering van KIMMOR) terug te vinden is, evenals het aantal en percentage afgehandelde meldingen binnen de streeftermijn.

Jaartal	Aantal meldingen	Aantal afgehandelde meldingen binnen termijn	Percentage afgehandelde meldingen binnen termijn
2009 (vanaf april)	1574	1074	68%
2010	1325	913	69%
2011	1691	1337	79%
2012 (t/m 28 nov.)	1549	1155	75%

Aantallen x1000

Meldingen die DBT of Spaarnelanden dan wel een andere externe aannemer oplossen, worden nagelopen door de gebiedsinspecteur van DBT. Indien de melding daadwerkelijk (goed) opgelost is, wordt deze teruggekoppeld en afgemeld.

### Doelmatigheid

Deze stap is beperkt doelmatig. Leidinggevendenden sturen hun medewerkers aan op uitdraaien van de benodigde gegevens gemaakt door de procesbeheerder. KIMMOR biedt namelijk de leidinggevendenden van afdelingen die klachten moeten afhandelen onvoldoende mogelijkheden om de voortgang te bewaken en te sturen<sup>1</sup>. Echter leidinggevendenden kunnen tevens zelf op elk gewenst moment een uitdraai van alle meldingen via Qlikview opvragen<sup>1</sup>. Het blijkt echter dat dit niet werkt, waarschijnlijk omdat leidinggevendenden niet weten dat ze het in Qlikview kunnen bekijken, leidinggevendenden Qlikview onvoldoende beheersen of dat het makkelijker is om een uitdraai aangeleverd te krijgen. De huidige gang van zaken werkt, maar kost meer inzet van de capaciteit dan nodig is. Het maken van uitdraaien voor leidinggeven is daardoor niet doelmatig. Wanneer overgegaan wordt op een ander systeem voor het registreren en verwerken van de meldingen, is het opvragen van openstaande meldingen en (streef)termijnen een belangrijk punt.



## Stap 6 Afmelden melding in MOR, terugkoppelen melder en registreren terugkoppeling

De behandelaar van de melding registreert de melding als afgedaan in KIMMOR. Hierbij wordt kort omschreven wat er precies is uitgevoerd. In het systeem wordt de afhandeling van de melding opgenomen. Indien de melder aangegeven heeft een terugkoppeling te wensen, meldt de hoofdafdeling Dienstverlening de afhandeling aan de melder.

De terugkoppeling zou ook door de behandelaar richting de melder gegeven kunnen worden. Naast taalfouten wordt de directe schrijf- en redeneerstijl van veel behandelaars als reden genoemd waarom dit nu niet gebeurt. Voorbeelden van deze directe stijl zijn “deze mevrouw zeurt” of “als het nu nog niet goed is”. Dergelijke uitspraken worden -zowel door de hoofdafdelingen Dienstverlening als Wijkzaken- als niet passend voor de gemeente beoordeeld<sup>1</sup>. De afdeling Dagelijks Beheer en Techniek erkent dat het niet nodig zou hoeven zijn dat de hoofdafdeling Dienstverlening voor de terugkoppeling verantwoordelijk is. Men streeft ernaar om op termijn zelf verantwoordelijk te zijn voor de terugkoppeling. Een streefdatum hiervoor kan niet genoemd worden.

In 56% van de meldingen geeft de melder aan geen terugkoppeling nodig te vinden<sup>2</sup>. In deze gevallen wordt de melder alleen benaderd als de afhandeling anders is verlopen dan de melder had kunnen verwachten. In gevallen waarin de afhandeling overduidelijk is, bijvoorbeeld kapotte straatverlichting, krijgt de melder geen terugkoppeling ook als aangegeven is dat dit wel op prijs wordt gesteld. De reden die hiervoor wordt gegeven is dat de tijd die de terugkoppeling in deze gevallen vraagt beter ingezet kan worden<sup>1</sup>.

Zodra de melder een terugkoppeling heeft gekregen, wordt de melding als afgerond in KIMMOR geregistreerd. Met deze handeling is de melding geheel afgehandeld.

Uit de beantwoording van de raadvragen<sup>4</sup> blijkt dat het merendeel van de meldingen binnen de streeftermijnen wordt afgehandeld. In 2011 werd 79% binnen de termijn afgehandeld. Het is onduidelijk welk percentage de gemeente als doelstelling heeft. De stand van zaken voor 2012 is in onderstaande tabel weergegeven.

Hoofdrubrieken afhandeling 2012	afgehandeld	in behandeling
Afval	98,58%	1,42%
Bruggen en oevers	93,27%	6,73%
Groen	95,04%	4,96%
Handhaving / toezicht en overlast bebouwing en bedrijven	74,41%	25,59%
Handhaving / toezicht en overlast in de openbare ruimte	99,14%	0,86%
Handhaving / toezicht en overlast op en rond het water	67,65%	32,35%
Melding voor jaarvergunninghouders	86,67%	13,33%
Milieu, vervuiling en (dieren)overlast	94,78%	5,22%
Riool en pompen	95,42%	4,58%
Wegen, verkeer en straatmeubilair	96,21%	3,79%
Overig	91,65%	8,35%

Het geringere aantal afgehandelde meldingen in de rubrieken handhaving, toezicht en overlast wordt verklaard door de aard van de meldingen. Een andere oorzaak is het vaak onderbezet zijn van de afdeling Meldkamer. De integrale handhavers vallen dan in. Zij bezitten niet alle benodigde kennis om de meldingen van begin tot het einde naar behoren af te kunnen ronden.

Daar komt ook bij dat sommige meldingen een langere weg/procedure moeten doorlopen alvorens zij definitief afgehandeld zijn. Dit is het geval bij bv fietsen of caravans. Ook kan voor het afdoen van de melding specifieke kennis, bv juridische, nodig zijn die slechts bij één of enkele medewerkers aanwezig is. Als die medewerker vrij of ziek is, blijft de melding langer openstaan dan de drie dagen die er voor staan. In alle gevallen waarover een melding wordt ingediend en waar gebruik wordt gemaakt van bezwaar en beroepsmogelijkheden loopt de afdoeningstermijn op tot enkele maanden of langer.

NB: Het jaar 2012 is nog niet afgerond. Uiteindelijke percentages kunnen daarom afwijken.

### **Doelmatigheid**

Deze stap wordt doelmatiger als de terugkoppeling door de vakafdeling wordt uitgevoerd. Dit betekent wel dat het principe dat de hoofdafdeling Dienstverlening frontoffice is en alle communicatie naar derden verzorgt, wordt losgelaten.

Deze stap kan ook doelmatiger worden wanneer geen of een standaard terugkoppeling wordt gegeven. Dit heeft echter als nadeel dat het niet altijd duidelijk is dat een melding afgedaan is en/of dat de melding anders wordt afgedaan dan de melder verwacht of kan verwachten. Daarnaast heeft het als nadeel dat een standaard antwoord vaak onvoldoende informatie geeft en onvoldoende ingaat op de diversiteit van meldingen. De mate van doelmatigheid moet hierbij worden afgewogen ten opzichte van de mate van klantvriendelijkheid.

### **Bijzondere rol binnen het proces: de procesbeheerder**

De hoofdafdeling Dienstverlening is verantwoordelijk voor het gehele proces en heeft daarvoor een procesbeheerder MOR aangesteld. De opgave van de procesbeheerder omvat onder andere het beheer van KIMMOR, het aanpassen van het proces en het attenderen van de leidinggevenden van de behandelende afdelingen op openstaande meldingen. Het belang van deze laatste taak mag niet onderschat worden. De autorisatie binnen KIMMOR is namelijk zodanig dat leidinggevenden onvoldoende inzicht hebben in de voortgang van de meldingen. Hier staat tegenover dat Qlikview, het managementsturingssysteem waar alle leidinggevenden gebruik van maken, ook informatie over de meldingen van KIMMOR bevat. Het is voor leidinggevenden dus mogelijk om te sturen op basis van de informatie uit Qlikview. In de praktijk worden medewerkers vaak aangestuurd op basis van de informatie die door de procesbeheerder wordt geleverd (dat wil zeggen een print van de informatie uit KIMMOR/Qlikview). Hoewel het printen van informatie weinig tijd vraagt, is deze handeling ondoelmatig. Het verdient daarom aanbeveling dat managers geen gebruik meer maken van de prints en sturen op basis van de informatie uit Qlikview. Dit vraagt een omschakeling in houding en gedrag van leidinggevenden.

## Tevredenheid burgers

Afdeling Onderzoek en Statistiek Haarlem heeft een aantal maal onderzoek gedaan naar de afhandeling van meldingen<sup>6,7</sup>. Daarbij is onder andere gekeken op basis van gegevens uit KIMMOR hoeveel meldingen er binnenkomen en of de afhandelingsduur binnen de streeftermijnen valt. Het aantal meldingen neemt over de jaren toe (zie ook tabel onder stap vijf). Dit kan onder andere veroorzaakt worden doordat het melden gemakkelijker en digitaal is gemaakt.

Van de 11 hoofdruubrieken hadden de meeste meldingen in de jaren 2005-2010 betrekking op de twee hoofdruubrieken 'Wegen, verkeer en straatmeubilair' en 'Afval'<sup>6</sup>. Een top-5 van grootste hoofdruubrieken wordt gecompleteerd met 'Groen', 'Handhaving/toezicht en overlast in de openbare ruimte' en 'Riool en pompen'. De afhandelingsduur is bij geen enkel stadsdeel overwegend sneller of langzamer dan gemiddeld, maar dit verschilt per hoofdruubriek en per jaar. Meldingen kennen sinds april 2009 streeftermijnen voor de afhandeling<sup>1</sup>. Deze verschillen per ruubriek. Bij bijna alle ruubrieken is de gemiddelde afhandelingstermijn langer dan de streeftermijn en dat is in de loop van de paar jaren dat het gemeten wordt niet wezenlijk veranderd. Echter uit de beantwoording van de raadvragen<sup>4</sup> blijkt dat het merendeel van de meldingen binnen de streeftermijnen wordt afgehandeld. In 2011 werd 79% binnen de termijn afgehandeld.

In een ander onderzoek<sup>7</sup> is gevraagd aan burgers die contact hebben gehad met het meldpunt hoe zij het meldpunt ervaren. Een kanttekening bij dit onderzoek is dat het slechts uitgevoerd is bij een beperkte groep melders. Daarbij is tevens onvoldoende doorgevraagd waarom het een ander naar ontevredenheid is opgelost.

Burgers melden het vaakst telefonisch (48%). Ook het formulier op [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl) is een veelgebruikte methode: 42%. De daadwerkelijke gegevens laten zien dat deze percentages verder uiteen lopen. In 2012 heeft 62% een telefonische melding gedaan versus 32% via het digitaal loket<sup>1</sup>. De andere methoden, zoals via e-mail of 'smartphone', komen een stuk minder vaak voor. Bijna iedereen vindt dat het doorgeven van de melding makkelijk verliep: 94%<sup>7</sup>. De respondenten die de melding ongemakkelijk vonden verlopen (6%), geven meestal als reden dat de medewerker niet meedacht, dat het teveel tijd kostte, of dat het meldpunt moeilijk te vinden was. 52% ontving een terugkoppeling over de afhandeling na de melding of klacht. 81% is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee ze telefonisch geholpen zijn. Een krappe meerderheid is content over de manier waarop de klacht of melding is afgehandeld (52%). Ongeveer een kwart is (zeer) ontevreden. Eveneens een krappe meerderheid is te spreken over de snelheid waarmee de klacht of melding is afgehandeld (53%). Een kwart vindt de snelheid van de afhandeling onvoldoende. Drie op de tien respondenten is (zeer) ontevreden over de kwaliteit van de afhandeling, of over het geleverde product (bijvoorbeeld herstel van de straat). 46% is (zeer) tevreden. Ongeveer de helft is (zeer) tevreden over de terugkoppeling van de klacht of melding. Twee op de tien panelleden is niet content hiermee.

## Motie 73

Bij het vaststellen van de Kadernota 2007 is een raadsmotie aangenomen die beoogt de informatieverstrekking en communicatie naar buiten te verbeteren. Deze motie is bekend geworden als ‘motie 73’<sup>2</sup>.

Eén van de aandachtspunten bij de uitwerking van deze motie betreft het Meldpunt Openbare Ruimte. In de B&W nota worden rond het MOR zeven knelpunten genoemd, waarvan er drie betrekking hebben op het proces en daarmee voor dit onderzoek relevant zijn:

1. Op meerdere plekken in de organisatie komen meldingen binnen die meestal niet in KIMMOR geregistreerd worden.
2. Meldingen worden niet of veel te laat als afgedaan in KIMMOR geregistreerd.
3. De afstand tussen front- en backoffice is dermate groot dat men niet weet wat er speelt.

Deze knelpunten zijn aangepakt door enerzijds te sturen op een grotere discipline onder de medewerkers en anderzijds front- en backoffice bij elkaar te brengen<sup>1</sup>. Dit laatste is gedaan door middel van onder andere trainingen en meeloopstages tussen de hoofdafdelingen Dienstverleningen en Wijkzaken.

Hoewel de bovenstaande knelpunten niet SMART (specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realistisch en tijdsgebonden) zijn weergegeven en de verbetering niet gemeten wordt, kan geconstateerd worden dat de knelpunten grotendeels zijn opgelost. In de interviews wordt de goede relatie tussen de hoofdafdeling Dienstverleningen (frontoffice) en Wijkzaken meerdere malen genoemd.

## **Doeltreffendheid**

Het is niet mogelijk de doeltreffendheid te beoordelen aan het vastgestelde beleid, omdat beleidsdocumenten niet achterhaald konden worden, dan wel dat er geen beleidsdoelstellingen zijn vastgesteld waaraan het meldpunt moet voldoen. Daarom wordt in deze rapportage aangenomen dat de doeltreffendheid voornamelijk tot uitdrukking komt in het aantal afgehandelde meldingen en de tevredenheid van melders.

Zoals in voorgenoemde hoofdstukken te lezen is, blijkt uit onderzoek<sup>7</sup> dat de tevredenheid van burgers, die meldingen gedaan hebben, uiteen loopt tussen de verschillende onderdelen. 94% is tevreden over het gemak van het doorgeven van de melding. Een krappe meerderheid is tevreden over hoe de melding is afgehandeld en over de afhandeltermijn. Zoals eerder gemeld kan een melding niet altijd worden afgedaan, zoals de melder zich dat voorstelt of wenst. Dat blijkt ook uit het feit dat drie op de tien melders (zeer)ontevreden is over de kwaliteit van de afhandeling. Kanttekening bij het tevredenheidsonderzoek is dat dit slechts bij een beperkte groep melders uitgevoerd is. Daarbij is tevens onvoldoende doorgevraagd waarom het een ander naar ontevredenheid is opgelost.

Uit de beantwoording van de raadvragen<sup>4</sup> kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de meldingen binnen de streeftermijnen wordt afgehandeld. In 2011 werd 79% binnen de termijn afgehandeld. Het is onduidelijk welk percentage de gemeente als doelstelling heeft.

Omdat niet alleen de beleidsdocumenten ontbreken, maar ook het beschikbare onderzoeksmateriaal beperkingen kent, moet geconcludeerd worden dat er onvoldoende informatie beschikbaar is om een gefundeerd oordeel te vellen over de doeltreffendheid.

## Voorbeelden uit andere gemeenten

### Zaanstad

Gemeente Zaanstad ontvangt 90% van de ongeveer 20.000 meldingen per jaar via het internet of telefooncentrale 14-075. Dit telefoonnummer wordt echter binnenkort vanwege kosten gestopt. De gemeente werkt met het zaaksysteem Mozart. Hierin worden alle meldingen, behalve afval, geregistreerd. Afval is uitbesteed aan HVC (vergelijkbaar met Spaarnelanden) en klachten hierover kunnen uitsluitend bij HVC worden gemeld. Alle overige meldingen worden verdeeld in drie hoofdstromen: uitvoering (afdeling Stadsbedrijven, bijvoorbeeld groen, gladde wegen, graffiti), handhaving (zoals illegale dumping, defecte parkeermeters) en realisatie en beheer (verzoeken nieuwe zaken, zoals nieuwe lantaarnpaal of vuilnisbak of wegwerkzaamheden).

De meldingen worden intern beoordeeld en afgehandeld. Voor 10-15% van het aantal meldingen, bv bestrijding ongedierte of straatverlichting, worden derden ingeschakeld voor de uitvoering. De terugkoppeling naar de burger gebeurt altijd en automatisch via Mozart. De burger krijgt standaardantwoorden bij ontvangst en afronding en waar nodig een melding dat het oplossen langer duurt omdat het bijvoorbeeld om een seizoensgebonden zaak gaat.

### Amersfoort

Per 1 januari 2012 heeft de gemeente Amersfoort het klantcontactcentrum ingevoerd. Jaarlijks komen ongeveer 16.000 meldingen binnen over de openbare ruimte. De gemeente registreert de meldingen in het Melddesk systeem. Medewerkers van het klantcontactcentrum zetten eenvoudige meldingen (ongeveer 80%) rechtstreeks door naar externe aannemers. Complexere meldingen worden eerst bekeken door het Domein Meldpunt Woonomgeving. Hierin zijn medewerkers met verstand van zaken werkzaam, die beter kunnen beoordelen wat nodig is. Alle meldingen worden afgedaan door externe aannemers. De gemeente merkt dat de beoordeling door vakinhoudelijke medewerkers onontbeerlijk is. Op dit moment is de gemeente bezig om met het 'lean six sigma'-systeem het proces door te lichten. De verwachting is dat met name de snelheid van doorzetten van de melding door eigen medewerkers verbeterd kan worden. De samenwerking met aannemers verloopt soepel. Zij worden op kwaliteit gecontroleerd door vakinhoudelijke medewerkers en daarnaast worden zij afgerekend wanneer zij de melding niet op tijd afhandelen.

### Enschede

Gemeente Enschede heeft een gemeentelijk contactcentrum. Hier worden alle meldingen die binnenkomen via telefoon, digitaal of via apps verzameld. Het contactcentrum heeft eerstelijns medewerkers voor gemeente brede zaken. Meldingen komen daar niet binnen, dat is te specifiek om door een reguliere telefoniste beantwoord te worden. De tweedelijns medewerkers zijn opgedeeld in drie domeinen: domein burgerzaken, domein werk en bijstand en domein leefomgeving. Onder domein leefomgeving vallen de meldingen openbare ruimte, maar ook zaken als vergunningen, OVpasjes en afval (containers). Wanneer een melding binnenkomt wordt deze door een tweedelijns medewerkers geregistreerd in het Melddesk systeem. Daarbij wordt gekeken naar welke afdeling de melding doorgezet moet worden. Dat kan een interne afdeling zijn (naar schatting wordt 60% intern afgehandeld) of doorgezet naar Twente Milieu (vergelijkbaar met Spaarnelanden). Deze partij handelt met name meldingen af op het gebied van afval en verlichting. Een terugkoppeling wordt alleen gegeven al de burger er om vraagt. In de automatische ontvangst bevestiging wordt aangegeven binnen hoeveel tijd (streeftermijn) de melding afgehandeld is. Daarnaast wordt uitgelegd hoeveel werk en dus geld het vraagt van de gemeente om een terugkoppeling te geven. De meeste burgers vragen in Enschede er dan ook niet om. Wanneer wel een terugkoppeling gegeven wordt, doet de desbetreffende

(interne dan wel externe) behandelaar van de melding dit. Er wordt geen standaard antwoord gegeven, maar per melding gekeken welk antwoord past.

### **Capelle aan den IJssel**

Gemeente Capelle aan den IJssel werkt momenteel nog met het RS8-melddesk systeem om meldingen op het gebied van openbare ruimte te verwerken. Ondanks dat zij nu tevreden zijn over de werking van dit systeem, gaan zij per 1 januari over op het integreren van het meldpunt in Verseon. De werkwijze van het meldpunt van de gemeente Capelle aan den IJssel is vergelijkbaar als in Haarlem. Meldingen kunnen via e-mail, app, e-loket, telefoon én chat binnenkomen. Die laatste mogelijkheid heeft Haarlem niet. Capelle aan den IJssel geeft echter aan dat dit middel zeer arbeidsintensief is. Na het registreren wordt de melding direct doorgezet naar de afdeling Groen en Grijs. Wanneer de melding is opgelost, krijgt de melder een eenzelfde standaard antwoord. Dat maakt het terugkoppelen eenvoudiger en sneller dan nu in Haarlem het geval is. De gemeente Capelle aan de IJssel voert een klantcontactcentrum per 2015 in.

### **Conclusie**

De werkwijzen rond het Meldpunt Openbare Ruimte bij de vier gemeenten levert meerdere overeenkomsten op. Zo worden meldingen op dezelfde manier geregistreerd en wordt intern beoordeeld welke afdeling de meldingen dient af te doen. Ook geven allen aan dat het belangrijk is meldingen goed en snel te beoordelen om tijd en geld te besparen.

Opvallend is dat elke gemeente een ander registratie systeem gebruikt. Ook de mate van regie bij de afhandeling verschilt. Sommige doen niets intern en besteden alles uit versus gemeenten die veel zelf doen en varianten daartussen in. Ook de wijze van terugkoppeling en de mate waarin teruggekoppeld wordt varieert; van iedereen een standaard antwoord sturen tot alleen burgers die het zelf aangeven een individueel antwoord te geven. De afwegingen die gemaakt worden hebben invloed op de mate van klantvriendelijkheid naar melders. De mate van doelmatigheid hangt, zeker bij de terugkoppeling, samen met de mate van klantvriendelijkheid.

De Haarlemse werkwijze past binnen de werkwijzen die uit de belronde naar voren zijn gekomen. Ten aanzien van de doelmatig- en doeltreffendheid levert de belronde daarom beperkt aanbevelingen voor de Haarlemse situatie op. Gezien gemeente Haarlem momenteel de overgang naar Verseon onderzoekt, is het raadzaam om de gemeente Capelle aan den IJssel te vragen een aantal maanden na invoering hoe tevreden zij over dit systeem in de praktijk zijn en tegen welke knelpunten zij aanlopen. De overige gemeenten kunnen indien gewenst worden bevraagd naar hun ervaringen met de systemen Melddesk en Mozart, waarbij vermeld moet worden dat Melddesk door veel gemeenten gebruikt wordt.



## Aanbevelingen en conclusies

In dit onderzoek is onderzocht hoe de processen rondom het meldpunt zijn ingericht en in hoeverre deze doeltreffend en doelmatig worden uitgevoerd. Op basis van de in dit rapport weergegeven bevindingen kunnen de onderstaande aanbevelingen en conclusies worden geformuleerd:

### Conclusies:

1. Het proces wordt volgens het processchema weergegeven op pagina 5 van dit rapport uitgevoerd. Sommige stappen worden alleen bewandeld wanneer het een complexe melding betreft. Het verdient aanbeveling dit processchema te actualiseren.
2. De geïnterviewde personen binnen de organisatie zijn positief. Zij geven aan dat dit proces goed functioneert en dat de samenwerking tussen de diverse afdelingen goed verloopt.
3. Omdat niet alleen de beleidsdocumenten ontbreken, maar ook het beschikbare onderzoeksmateriaal beperkingen kent, moet geconcludeerd worden dat er onvoldoende informatie beschikbaar is om een gefundeerd oordeel te vellen over de doeltreffendheid.
4. KIMMOR is niet het enige systeem waarin informatie over de voortgang van de meldingen te vinden is. Ook in Qlikview is deze informatie te vinden. Leidinggevenden hebben beperkt toegang tot KIMMOR, maar kunnen op basis van de informatie in Qlikview sturen op de voortgang.
5. Het proces Meldpunt Openbare Ruimte (MOR) is in dit onderzoek opgedeeld in zes stappen. In dit rapport is per stap aangegeven of deze doelmatig is. Kort samengevat zijn de bevindingen:
  - stap 1 (het registreren van de melding) is beperkt doelmatig. De doelmatigheid hangt samen met de wijze van indienen van de melding;
  - stap 2 (beoordeling melding), 3 (routeren intern of extern) en 4 (doorzetten naar behandelaar) worden doelmatig uitgevoerd;
  - stap 5 (onderzoeken of oplossen melding) wordt beperkt doelmatig uitgevoerd, omdat KIMMOR onvoldoende stuurmogelijkheden aan leidinggevenden biedt. Echter dit is op te lossen wanneer leidinggevenden meer gebruik maken van Qlikview;
  - stap 6 (afmelden melding, terugkoppelen melder en registeren terugkoppeling) is beperkt doelmatig.

Voor een onderbouwing van deze conclusies wordt naar de tekst in dit onderzoeksrapport verwezen.

6. Op basis van de interviews binnen de organisatie kunnen geen harde uitspraken gedaan worden over de duur van de termijnen. Het is daarom lastig om aan te geven waar de termijnen bij bepaalde rubrieken korter kunnen. Het blijkt dat van alle meldingen 79% binnen de streeftermijn wordt afgedaan. Het is zeker mogelijk om dit te verbeteren, echter dan moet diepgaander worden onderzocht waarom momenteel één op de vijf meldingen nog niet binnen de streeftermijn wordt afgehandeld. Tevens is onduidelijk is naar welk percentage de organisatie streeft.
7. De beoordeling door de gebiedsbeheerder stelt de gemeente in staat de kosten en kwaliteit van de reparatie te beheersen. Het is mogelijk het proces in te korten door meldingen direct door te zetten, dus zonder beoordeling door gebiedsbeheerder, naar Spaarnelanden of een andere externe aannemer. Hoewel dit tijdswinst oplevert, is beheersing van kosten en kwaliteit minder mogelijk. Om deze reden is dit niet te adviseren.

### Aanbevelingen:

1. Het verdient aanbeveling om een registratiesysteem voor de meldingen te hanteren dat door de medewerkers van de gemeente onderhouden en bewerkt kan worden.
2. Het verdient aanbeveling de melders te wijzen op de kosten verbonden aan de terugkoppeling, zoals dat gebeurt bij de gemeente Enschede.
3. Daarnaast verdient het aanbeveling de wijze van terugkoppelen te heroverwegen. Het proces wordt namelijk doelmatiger wanneer de terugkoppeling verzorgd wordt door de behandelaar zelf, als gebruikt wordt gemaakt van standaardteksten of als geheel van terugkoppeling wordt afgezien.

De mate van doelmatigheid moet hierbij worden afgewogen ten opzichte van de mate van klantvriendelijkheid.

4. Een aantal leidinggevenden maakt voor sturing van de medewerkers gebruik van een uitgeprinte lijst met gegevens uit KIMMOR/Qlikview. Aangezien zij deze gegevens ook zelf in Qlikview kunnen opvragen, is het op grond van doelmatigheid aan te bevelen dat men Qlikview gebruikt voor de sturing en niet de uitdraai. Wanneer overgegaan wordt op een ander systeem voor het registreren en verwerken van de meldingen, is het opvragen van openstaande meldingen en (streef)termijnen een belangrijk punt.
5. Op dit moment worden de afdelingen Wijkzaken en Stedelijke Projecten gereorganiseerd. Mogelijk heeft dit gevolgen voor het proces van het Meldpunt Openbare Ruimte. Gezien het belang van het meldpunt voor de gemeente verdient het aanbeveling dat de directie streeft op het minimaal handhaven van de huidige proceskwaliteit.
6. Om de doelmatig- en doeltreffendheid verder te kunnen verbeteren is het noodzakelijk om doelen en prestaties SMART geformuleerd in een beleidsdocument te benoemen en te bepalen wie daarvoor (eind)verantwoordelijk is. Tevens moet het proces rondom het meldpunt beter en meer up-to-date vastgelegd worden.

## Bijlage 1

Gebruikte bronnen ( tevens verwijzing voetnoten):

1. Ten behoeve van dit onderzoek is met diverse personen binnen de organisatie gesproken, te weten:
  - Marjolijn Hoobroeckx: Dienstverlening, Digiteam/Telefoonteam/Flexpool, Dienstverlener/Senior Proceseigenaar;
  - Martin van der Plas: Dienstverlening, Bedrijfsbureau, Projectleider E-Dienstverlening;
  - Kees Kulk: Wijkzaken, Dagelijk Beheer en Techniek, Dagelijks Beheer, Bureauhoofd;
  - Ellen van der Vossen: Projectmanager Doorontwikkeling Organisatie;
  - Bep Weisscher-Apswoude: Dienstverlening, Digiteam/Telefoonteam/Flexpool, Teammanager;
  - Heleen de Boer: Afdelingshoofd Bebouwde Omgeving, VVH;
  - Marcel van der Ark: Concernstaf, Concerncontrol, Senior adviseur Concerncontrol;
  - Paul Jongkees: Concernstaf, Concerncontrol, Senior adviseur Concerncontrol.

Overige bronnen:

2. Uitwerking motie 73 (Kadernota 2007), B&W nota VV2007/196218;
3. Handleiding KIMMOR;
4. Beantwoording vragen ex. Art. 38 RvO inzake meldingen openbare ruimte, kenmerk DV/DTF/2012/16639;
5. Inrichtingsplan project Meldingen Openbare Ruimte;
6. Meldingen Openbare Ruimte 2005-2010, afdeling Onderzoek en Statistiek gemeente Haarlem;
7. Meldpunten Leefomgeving - tweede meting (2011), afdeling Onderzoek en Statistiek gemeente Haarlem.

Contactpersonen ondervraagde gemeenten:

- Zaanstad: dhr. Meijer;
- Amersfoort: dhr. van der Stelt;
- Enschede: mevr. Molenaar;
- Capelle aan den IJssel: dhr. Schenk.

Dit rapport is opgesteld door Anneke Boele (Concernstaf, Strategie en beleidscoördinatie) en Lisette Goudsmit (Concernstaf, Concerncontrol).

## Bijlage 2

Hieronder staat een overzicht van hoofd- en subrubrieken zoals in MOR wordt gebruikt. Tevens zijn de streefwaarden per subrubriek aangegeven.

### Hoofdrubriek

<b>Afval</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Chemisch afval	3
Container voor glas, papier, textiel of plastic	3
Grofvuil	3
Huisvuil	3
Prullenbakken	7
Veeg-, zwerfvuil	7
Verzamelcontainer restafval/ GFT	3
Vuil in water	7
overig	7

<b>Bruggen en oevers</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Bruggen	7
Oevervoorzieningen	7
Overig	7

<b>Groen</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Afgewaaide takken, bladeren, groenafval	7
Bomen	7
Maaien	7
Onderhoud	7
Onkruid	7
Overhangend groen	7
Plantsoenen en plantenbakken	7
Vernieling of vervuiling van groen	7
Overig	7

<b>Handhaving/ toezicht en overlast in de openbare ruimte (HOO)</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Bedrijfsafval	3
Dieren (met eigenaar)	3
Gebruik/ handelen zonder vergunning	3
Geluidsoverlast (op straat)	3
Hangjongeren, verslaafden, zwervers	3
Illegaal/ verkeerd aangeboden afval	3
Overlast voertuigen (ook fietsen)	3
Stankoverlast (geen riool)	3
Vernieling, vandalisme	3
Versperring doorgang	3
Vervuiling/ lozing	3
Overig	7

<b>Handhaving/ toezicht en overlast bebouwing en bedrijven</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Achterstallig onderhoud/ instortgevaar/ brandveiligheid	7
Asbest in gebouwen	7
Gebruik/ handelen in strijd met bestemmingsplan	7
Gebruik/ handelen zonder vergunning	7
Gevaarlijke stoffen	7
Lozingen op de riolering of oppervlaktewater	7
Overlast van bouw- of sloopwerkzaamheden	7
Overlast van/ vervuiling door bedrijven	7
Wijziging gebruik gebouwen	7
Overig	7

<b>Handhaving/ toezicht en overlast op en rond het water</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Handhaving/ toezicht en overlast op en rond het water	3
Stremming vaargang	3
Overig	7

<b>Melding voor jaarvergunninghouders</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Gevelreiniging	3
Innemen openbare weg	3
Overig	3

<b>Milieu, vervuiling en (dieren)overlast</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Baggerwerkzaamheden	3
Dieren(overlast) zonder eigenaar	7
Graffiti	3
Ongedierte	3
Vervuiling	3
Overig	7

<b>Riool en pompen</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Defect	7
Pompen	7
Putten en kolken	3
Stankoverlast	7
Verstopping	10
Wateroverlast	10
Watertekort	3
Overig	7

<b>Wegen, verkeer en straatmeubilair</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Gladheidbestrijding	1
Speelplaatsen	14
Straatmeubilair	14
Straatnaamborden	14
Straatverlichting	14
Straten en stoepen	7
Verkeersborden en wegmarkering	7
Verkeerslichten	7
Verkeersoverlast en -situaties	14
Wegbebakening	7
Overig	7

<b>Overig</b>	<b>Streeftermijn in dagen</b>
Overig	7