

De afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte in de gemeente Neder-Betuwe

Onderzoeksrapport Rekenkamercommissie Neder-Betuwe

Oktober 2007

De afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte in de gemeente Neder-Betuwe

Onderzoeksrapport Rekenkamercommissie Neder-Betuwe

Oktober 2007

Samenstelling Rekenkamercommissie Neder-Betuwe:

- De heer jhr. mr. E.W. de Jonge (voorzitter)
- Mevrouw drs. M.G.T van der Valk-de Bruin
- De heer H. Norberhuis
- Mevrouw ir. M.C. Kriesch (onderzoeker)
- De heer J.M. van Neerbos (ambtelijk secretaris)

Rekenkamercommissie Neder-Betuwe
Burgemeester Lodderstraat 20
Postbus 20
4043 ZG Opheusden
jneerbos@nederbetuwe.nl
t: 0488 449 919

Voorwoord

Voor u ligt het tweede onderzoeksrapport van de Rekenkamercommissie Neder-Betuwe. Het onderzoek betreft de afhandeling van klachten van burgers over de openbare buitenruimte in de gemeente. De rekenkamercommissie heeft dit onderzoek gedaan omdat het onderwerp de burgers direct raakt. Het gaat om de directe leefomgeving van de burger en de wijze waarop de gemeente meldingen afhandelt. De gemeente heeft de dienstverlening aan haar inwoners tot speerpunt benoemd en daartoe verschillende maatregelen ingezet. De rekenkamercommissie heeft onderzocht of deze maatregelen tot verbetering van de dienstverlening hebben geleid. Zij heeft daarvoor één proces, de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte, er uit gelicht. Met dit rapport wil de rekenkamercommissie de gemeenteraad over het onderzoek informeren.

Het onderzoek is verricht door mevrouw Martine Kriesch, onderzoeker van de Rekenkamercommissie Neder-Betuwe. Als contactpersonen namens de ambtelijke organisatie zijn mevrouw M. Guiljam – Van der Vegt, medewerker van de Gemeentewinkel, en de heer T. Eekhoutte, afdelingsmanager Grondgebied, opgetreden. De commissie is alle betrokkenen zeer erkentelijk voor de aanlevering van informatie en voor de tijd en aandacht die zij aan het onderzoek hebben besteed.

De rekenkamercommissie vertrouwt er op dat de gemeente Neder-Betuwe met de resultaten van dit onderzoek zal doorgaan op de ingeslagen weg van verbetering van de dienstverlening aan haar inwoners.

De Rekenkamercommissie Neder-Betuwe
Opheusden, 4 oktober 2007

Samenvatting

De rekenkamercommissie Neder-Betuwe heeft onderzoek gedaan naar de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte, een onderwerp dat dicht bij de burger staat. Uitgangspunt van dit onderzoek was de gemeente inzicht te geven in hoe het met haar dienstverlening is gesteld, door één proces, de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte, er uit te lichten.

Daarbij richt de rekenkamercommissie zich op een procesgerichte aanpak: waarborgt de huidige inrichting van het proces voldoende de kwaliteit van de afhandeling en is de gemeente in staat zich aan haar afspraken te houden, bijvoorbeeld ten aanzien van de geformuleerde termijnnormen, en in termen van helderheid, haalbaarheid en controleerbaarheid.

Er is gekozen voor drie centrale onderzoeksrichtingen:

- a) Inrichting en kwaliteit proces: Is de kwaliteit van de afhandeling van meldingen voldoende geborgd in de huidige afspraken en inrichting van processen rond afhandeling meldingen openbare buitenruimte?
- b) Praktijk: Houdt de gemeente zich aan deze afspraken?
- c) Inhuur derden: Hoe wordt bij de inhuur van derden de kwaliteit van de afhandeling geborgd?

Voor het onderzoek zijn objectiveerbare normen in een referentiekader opgesteld, op basis van de eigen interne regels en afspraken van de gemeente, aangevuld met landelijk geaccepteerde kwaliteitsnormen voor de dienstverlening (de BurgerServiceCode). Vervolgens is de huidige praktijk van dienstverlening geïnventariseerd en getoetst aan het referentiekader door middel van een documentenanalyse aangevuld met interviews. Ook zijn de registraties van meldingen over de eerste vijf maanden en een steekproef van vier weken van 2007 geanalyseerd.

Voor een korte samenvatting van de bevindingen op basis van toetsing middels het referentiekader, verwijzen wij naar bijlage 2. Over het algemeen concludeert de rekenkamercommissie dat de gemeente Neder-Betuwe het proces rond de afhandeling van meldingen goed heeft ingericht en zich in de praktijk grotendeels aan zijn eigen regels houdt. Hieronder volgen kort samengevat de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek:

Conclusies inrichting organisatie en kwaliteit proces

Er is geen landelijke regelgeving voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte. Wel mogen burgers een zekere kwaliteit in dienstverlening op dit gebied van de gemeente verwachten. Ook de gemeente Neder-Betuwe staat in haar bedrijfsvoeringsconcept de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening voor. Door het proces van afhandeling van meldingen in het gemeentewinkelconcept te plaatsen en concrete termijnen voor afhandeling in haar Programmabegroting 2007-2010 vast te stellen, heeft de gemeente de gemeentelijke dienstverlening in belangrijke mate verbeterd.

Daarnaast heeft de gemeente een nieuw procesmodel voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte opgezet waarin de afspraken over verantwoordelijkheden en taken tussen de afdelingen Gemeentewinkel en Grondgebied zijn vastgelegd en volgens welke met ingang van 2007 gewerkt wordt. Een aandachtspunt hierbij is hoe er over deze normen (afhandelingstermijn en procesafspraken) en de verantwoording hierover richting burger gecommuniceerd wordt.

Aanbevelingen:

- 1. Maak normen concreet en communiceer deze ook naar de burger, zoals de te verwachten afhandelingstermijnen per type melding. Leg ook de gewenste kwaliteit van de afhandeling vast.*
- 2. Rapporteer ook naar burgers in hoeverre de gemeente aan de vastgestelde normen voldoet, bijvoorbeeld in het jaarlijkse Burgerjaarverslag.*

Over het algemeen heeft de gemeente naar het oordeel van de rekenkamercommissie met de opgestelde procesbeschrijving, afspraken en vastgestelde afhandelingstermijnen, het proces van afhandelen van meldingen over de openbare buitenruimte doelmatig en doeltreffend ingericht. Voor de meeste processtappen wordt aan de normen van het referentiekader voldaan (zie bijlage 2). Ook heeft de gemeente controlemechanismen ingebouwd, zoals de wekelijkse rapportage van openstaande meldingen.

Wat nog aandacht behoeft, is het op afdelingsniveau (uit)ontwikkelen en vastleggen van beleid zoals de (beleids)context waarin de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte wordt geplaatst, alsmede de doelen, prestatie-eisen, afspraken en maatregelen die hieraan zijn gekoppeld. Zo ontbreekt het aan inzicht in de uren en kosten van de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte. Hierdoor is het ook niet mogelijk na te gaan of ingezette maatregelen ook daadwerkelijk tot een eventuele besparingen in tijd en geld en betere kwaliteit van de afhandeling leiden.

Een aandachtspunt is ook de bruikbaarheid van het registratiesysteem Decos als analyse- en verantwoordingssysteem. Aangezien het systeem in beginsel een postregistratiesysteem is, is het niet in alle opzichten vriendelijk in gebruik waardoor het door de vele handmatige acties relatief gevoelig is voor fouten. Bovendien biedt het systeem niet de mogelijkheid tot het doen van gerichte analyses (bijvoorbeeld analyse op dorp/wijkniveau, per type melding, in relatie tot ingezette maatregel etc.). En is de verantwoording op vastgestelde prestatie-eisen (termijnoverscheidingen) momenteel in Decos niet mogelijk.

Aanbevelingen:

- 3. Zorg dat normen in de vorm van prestatie-eisen in de Programmabegroting verder (SMART¹) worden uitgewerkt en ingevuld. Besteed ook aandacht aan de inbedding hiervan op afdelingsniveau.*
- 4. Ontwikkel daarbij een hanteerbaar verantwoordingssysteem (in Decos of anderszinds) zodat ook daadwerkelijk verantwoording kan worden afgelegd.*

¹ SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, en Tijdgebonden.

5. *Haal meer uit registratiegegevens door ook gegevens op wijkniveau , of ondernomen acties bij te houden, en jaarlijks dwarsverbanden te analyseren. Analyseer ook jaarlijks de oorzaken waarom meldingen niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld worden.*
6. *Meet ook de kwaliteit van de afdoening, in hoeverre de burger ook daadwerkelijk tevreden is over de afhandeling.*

Conclusies praktijk van afhandeling

De gemeente houdt zich over het algemeen aan haar eigen regels. Met het huidige procesmodel en navenante afspraken en registratie in Decos is de praktijk van afhandeling in vergelijking met voorgaande jaren sterk verbeterd. Medewerkers zijn bovendien gemotiveerd om volgens de nieuwe procesbeschrijving te werken en het tot een succes te maken. Daarbij bevindt het procesmodel zich nog in een startfase, en is het op onderdelen nog niet volledig uitgekristalliseerd. Een punt van aandacht is nog het goed en tijdig doorgeven en administreren van meldingen in Decos zodat het systeem up-to-date is en burgers tijdig en juist geïnformeerd kunnen worden.

Op dit moment is via Decos niet goed te achterhalen of de vastgestelde afhandelingstermijnen en prestatie-eisen uit de begroting ook daadwerkelijk behaald worden. De steekproef voor een viertal weken wijst uit dat dit nog lang niet altijd het geval is. Het is echter te verwachten dat met de tijd het aantal overschrijdingen zal afnemen, omdat meldingen op basis van ervaringen beter (op de juiste afhandelingstermijn) worden ingeschat en ingepland.

Aanbeveling:

7. *Blijf het procesmodel regelmatig evalueren en aanpassen op basis van ervaringen uit de praktijk en leg afspraken hierover vast in afdelingsplannen. Hou elkaar aan de afspraken en blijf als afdelingen met elkaar in overleg.*

Conclusies inhuur derden

De gemeente heeft in 2005 haar inkoop- en aanbestedingbeleid herzien. Daarnaast neemt de gemeente sinds 2005 deel aan het Gemeenschappelijk Inkoopbureau van de Regio Rivierenland, die ook een inkoopadviseur aan de gemeente levert, en heeft de gemeente sinds begin 2007 een inkoopcoördinator.

In 2005 zijn enkele contracten van de buitendienst op het gebied van groenbeheer tegen het advies van de inkoopadviseur in niet volgens de Europese richtlijnen en het eigen interne beleid uitbesteed. Voor toekomstige contracten is de verwachting dat met de huidige ervaringen én de aanwezigheid van de inkoopadviseur de afdeling zich beter aan de richtlijnen zal houden.

Momenteel worden in bestekken geen afspraken over de afhandeling van meldingen opgenomen. Afspraken bestaan met sommige aannemers wel op mondelinge basis. Het voornemen is in de toekomst dergelijke afspraken in bestekken mee te nemen. Sommige bestekken lenen zich echter slecht voor een snelle afhandelen van meldingen omdat werkzaamheden cyclisch of seizoensafhankelijk ingepland worden.

Aanbevelingen:

- 8. Win bij grotere inkoop en aanbestedingen, zoals dat bij de buitendienst regelmatig het geval is, advies in bij de inkoopadviseur. Leg deze afspraak ook procesmatig op de afdeling vast.**
- 9. Maak afspraken over de afhandeling meldingen met derden concreet in bestekken en contracten of door huidige mondelinge afspraken in de toekomst schriftelijk vast te leggen.**
- 10. Leg voor meldingen die niet binnen de gebruikelijke afhandelingstermijnen afgehandeld kunnen worden (wegens seizoensafhankelijkheid of cyclische werkzaamheid) andere afhandelingsnormen vast, en communiceer deze ook naar de burger.**

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	9
1.1. Onderzoeksvragen en onderzoeksofzet	10
1.2 Leeswijzer	11
2 Referentiekader	12
3 Bevindingen	15
3.1 Besturing proces.....	15
3.2 Processtappen afhandeling melding	19
3.2.1 Ontvangst.....	19
3.2.2 Ontvangstbevestiging en registratie	23
3.2.3 Verspreiding en afhandeling	25
3.2.4 Terugkoppeling.....	27
3.3 Steekproefanalyse	30
3.4 Inhuur derden	38
4 Conclusies en aanbevelingen.....	41
4.1 Inrichting en kwaliteit proces	41
4.2 Praktijk.....	44
4.3 Inhuur derden	45
Bestuurlijke reactie	46
Nawoord	48
Bijlage 1 Overzicht interviews en gebruikte documenten.....	49
Bijlage 2 Score op referentiekader.....	51
Bijlage 3 Processchema (Protos) meldingen openbare ruimte	57
Bijlage 4 Voorbeeld uit Decos.....	59
Bijlage 5 De 10 normen van de BurgerServiceCode.....	60

1. Inleiding

Voor haar eerste onderzoek zocht de rekenkamercommissie van de gemeente Neder-Betuwe een onderwerp dat aansloot bij de behoefte van de raad, maar ook relevant is voor de burgers van Neder-Betuwe. Tijdens een kennismaking van de Rekenkamercommissie met de Commissie Begroting en verantwoording in het najaar van 2006 heeft de rekenkamercommissie de raad gevraagd mogelijke onderwerpen voor onderzoek aan te dragen. De fracties droegen verschillende onderwerpen aan waaronder 'klachtenafhandeling', 'de effectiviteit van het groenbeleid', 'de organisatie van de buitendienst', en 'de dienstverlening van het ambtelijk apparaat'.

Neder-Betuwe beschikt over een relatief groot buitengebied met veel buitenwegen, bermen en bomen. Dit vraagt veel onderhoud waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Tegelijk is deze openbare ruimte het visitekaartje van de gemeente, het gaat immers om de directe leefomgeving van de burger. Als de burger niet tevreden is of gebreken ontdekt, kan zij dit aan de gemeente melden. De gemeente neemt deze melding vervolgens op en handelt deze binnen een afgesproken termijn af.

Uit een klantentevredenheidsonderzoek² van de gemeente begin 2007 blijkt dat burgers de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe met een 6,8 beoordelen. Met name over de wijze en snelheid van afhandeling van klachten en de snelheid waarmee brieven en e-mails beantwoord worden, is de burger minder tevreden. De afhandeling van klachten en meldingen over de openbare buitenruimte heeft daarom een belangrijke signaleringsfunctie hoe de burger de dienstverlening van de gemeente ervaart.

Daarnaast heeft de gemeente Neder-Betuwe kort geleden een omvangrijke reorganisatie ondergaan waarin het omvormen van de organisatie naar een dienstverleningsmodel een belangrijk speerpunt was. Vanuit dit nieuwe dienstverleningsmodel, zijn verschillende stappen gezet die een betere dienstverlening richting burgers moeten gaan waarborgen. Dit heeft onder meer geleid tot het opzetten van een afdeling gemeentewinkel van waaruit de dienstverlening richting burgers georganiseerd wordt. Ook de coördinatie van de afhandeling van klachten en/of meldingen over de openbare buitenruimte vindt hier plaats. De daadwerkelijke afhandeling van de meldingen ligt nog steeds op de afdeling Grondgebied.

Doel van het onderzoek

De rekenkamercommissie wil zich een beeld vormen van de mate waarin (bovenstaande) ingezette stappen ook daadwerkelijk hebben geleid tot een verbetering van de dienstverlening. Met het oog daarop heeft de rekenkamercommissie één dienstverleningsproces nader onderzocht, namelijk de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte .

² Newcom, Research & Consultancy B.V., Januari 2007. Klantentevredenheidsonderzoek "Ken je klant", Meting 2007. In opdracht van de Gemeente Neder-Betuwe

Daarbij richt de rekenkamercommissie zich specifiek op een procesgerichte aanpak: waarborgt de huidige inrichting van het proces voldoende de kwaliteit van de afhandeling en is de gemeente in staat zich aan haar afspraken te houden, bijvoorbeeld ten aanzien van de geformuleerde termijnnormen, en in termen van helderheid, haalbaarheid en controleerbaarheid.

1.1. Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet

Er is gekozen voor drie centrale onderzoeksrichtingen:

- a) Inrichting en kwaliteit proces: Is de kwaliteit van de afhandeling van meldingen voldoende geborgd in de huidige afspraken en inrichting van processen rond afhandeling meldingen openbare buitenruimte?
- b) Praktijk: Houdt de gemeente zich aan deze afspraken?
- c) Inhuur derden: Hoe wordt bij de inhuur van derden de kwaliteit van de afhandeling geborgd?

Onderzoeksvragen:

a) Inrichting en kwaliteit proces en organisatie:

1. Wat zijn de interne en/of externe regelgeving en richtlijnen met betrekking tot de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte? En wat zijn de normen voor de afhandeling van meldingen die hieruit volgen?
2. Borgt de huidige interne regelgeving voldoende de kwaliteit van de afhandeling? Zijn deze normen vertaald in zodanige procedures, richtlijnen en werkafspraken dat mag worden aangenomen dat de afhandeling van meldingen doelmatig en doeltreffend plaatsvindt? Is het proces van afhandeling ingericht op borging van de kwaliteitsbeleving van de burger? Is de organisatie ook hierop ingericht ?

b) Praktijk:

3. Houdt de gemeente zich in de praktijk aan haar eigen regels? En zo ja/nee, wat is hiervan de oorzaak?

c) Inhuur derden:

4. Wat is het reguliere inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente en houdt de buitendienst zich hieraan?
5. Wat is de invloed van de inhuur van derden op de afhandeling van klachten en meldingen over de openbare buitenruimte? Worden interne kwaliteitseisen en/of normen voor de afhandeling van meldingen voldoende gewaarborgd in afspraken bij de inhuur van derden?

Reikwijdte onderzoek

In dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie ervoor gekozen te kijken hoe de kwaliteit afhandeling van klachten en meldingen over de openbare buitenruimte wordt geborgd in *processen*. Wij kiezen dus niet voor onderzoek naar de daadwerkelijke kwaliteitsbeleving van de dienstverlening door de burger.

Onderzoeksopzet

Op basis van een inventarisatie van relevante wet- en regelgeving, eigen (procedure)afspraken van de gemeente, alsmede beleidsontwikkelingen en landelijk geaccepteerde kwaliteitsnormen voor de dienstverlening, zijn in een referentiekader objectiveerbare normen vastgesteld.

Vervolgens is de huidige praktijk van dienstverlening geïnventariseerd en getoetst aan de normen zoals vastgesteld in het referentiekader. Allereerst door een documentenanalyse: in hoeverre zijn processen doelmatig en doeltreffend ingericht en verankerd in normen. En in hoeverre zijn deze bekend binnen de gemeente, opdat in de uitvoering de kwaliteit van dienstverlening – in termen van een adequate afhandeling van meldingen – wordt gewaarborgd. Vervolgens door de praktijk van de dienstverlening te toetsen door middel van een analyse van registraties van meldingen over de eerste vijf maanden van 2007. Voor een viertal geselecteerde werken zijn bovendien extra vragen uitgezet. Verder hebben er aanvullende interviews plaatsgevonden met betrokken ambtenaren ter verdieping en verheldering van achterliggende oorzaken.

De onderzoeksresultaten zijn in een conceptrapport aangeboden aan de betrokkenen en het college voor een reactie. Daarbij maakt de rekenkamercommissie een onderscheid in een technisch / ambtelijk hoor en wederhoor en een bestuurlijk hoor en wederhoor van het college die na elkaar plaatsvinden.

1.2 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 presenteren we het referentiekader met de normen waaraan we de bevindingen toetsen. In hoofdstuk 3 komen de bevindingen aan de orde zoals deze voortkomen uit de interviews, documentenstudie en steekproefanalyse. In hoofdstuk 4 tenslotte worden de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd.

2 Referentiekader

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de normen en beleidsregels waaraan de rekenkamercommissie Neder-Betuwe de praktijk van de besturing en uitvoering van de afhandeling van meldingen toetst, gericht op een doeltreffend en doelmatig verloop van de uitvoerende processen.

Deze normen volgen grotendeels uit de logische gang van een melding door een aantal processtappen waar in belangrijke mate gesteund is op de procesbeschrijvingen en normen zoals deze door de gemeente Neder-Betuwe recentelijk voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte geformuleerd en vastgelegd zijn. Deze zijn door de rekenkamercommissie aangevuld met de tien kwaliteitsnormen van de BurgerServiceCode van Burger@Overheid.nl³ voor de (digitale) dienstverlening van de overheid richting burger (zie bijlage 5). Indien de aanvulling afkomstig is uit de BurgerServicecode, is dit aangegeven in een voetnoot.

De normen zijn:

Besturing proces

1. De regels voor de afhandeling van meldingen, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken (ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces), zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie.
2. Er is beleid (beleidsuitgangspunten/-kader en beleidsdoelen) ontwikkeld voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte, op basis waarvan heldere, haalbare en controleerbare prestatie-eisen en normen vastgelegd zijn.
3. Uren en kosten met betrekking tot de afhandeling van meldingen worden geregistreerd en jaarlijks geanalyseerd.

Ontvangst

4. Het is bij de burger bekend waar hij een melding kan doen⁴.
5. De burger kan 24 uur per dag, zeven dagen per week, een melding doen waarbij keuze is uit meerdere kanalen (multi-channel: internet, e-mail, telefoon, schriftelijk, en fysiek en/of balie).⁵
6. De melder hoeft slechts eenmaal een melding te doen en heeft de garantie dat zijn melding bij het juiste orgaan terecht komt.⁶

³ Burger@Overheid.nl is een onafhankelijk forum dat de digitale overheid stimuleert vanuit burgerperspectief.

⁴ BurgerServiceCode, punt 2 *Vindbare overheidsproducten*.

⁵ BurgerServiceCode, punt 1 *Keuzevrijheid contactkanaal*.

⁶ BurgerServiceCode, punt 2 *Vindbare overheidsproducten*; BurgerServiceCode, punt 5 *Gemakkelijke dienstverlening*

7. Bij binnenkomst van een melding is (aan de hand van een beslisboom) voor de degene die de melding aanneemt duidelijk welke meldingen relevant⁷ zijn, welke afhandelingstermijn⁸ aan de melding verbonden wordt, en aan wie (persoon of afdeling) de melding doorgestuurd moet worden voor afhandeling.

Ontvangstbevestiging en registratie

8. Meldingen worden bij binnenkomst zo snel mogelijk⁹ op de juiste manier en volledig geregistreerd (minimaal gegevens melder, gegevens melding, en datum van ontvangst).
9. De melder ontvangt telefonisch, schriftelijk of per e-mail binnen 24 uur een ontvangstbevestiging met informatie over de te volgen procedure, de relevante afhandelingstermijn, en een contactpersoon.¹⁰
10. De gegevens van de melder worden vertrouwelijk behandeld en alleen voor de afhandeling van de melding gebruikt.¹¹

Verspreiding en afhandeling

11. De melding wordt zo snel mogelijk¹² doorgestuurd naar de verantwoordelijke persoon en/of afdeling en ingepland ter afhandeling.
12. Er is een centraal volgsysteem waaruit altijd duidelijk is waar en in welke fase een melding zich bevindt: aangemeld, ingepland / in afhandeling, afgehandeld, teruggekoppeld / afgemeld (inclusief verantwoordelijk persoon of afdeling).
13. Alle meldingen worden binnen de afgesproken relevante afhandelingstermijn afgehandeld.
 - a) spoed: bij dreigend gevaar voor mens of dier. De klacht dient zo snel mogelijk, maar binnen vier uur na ontvangst te worden afgehandeld;
 - b) overlast: wanneer hinder wordt ondervonden zonder aanwezigheid van gevaar. De klacht dient binnen 3 * 24 (drie werkdagen) uur zijn afgehandeld
 - c) overig: afhankelijk van hetgeen er moet worden uitgevoerd. De klacht dient uiterlijk binnen twee weken te worden afgehandeld.¹³
14. Indien afhandeling binnen de afgesproken afhandelingstermijn niet mogelijk is, neemt de gemeente binnen één werkdag contact op met de melder met de reden waarom, een nieuwe termijn van afhandeling, en een contactpersoon.

⁷ Betreft het een melding volgens de definitie van openbare ruimte, en betreft het openbaar ruimte van de gemeente Neder-Betuwe.

⁸ Afhandelingstermijn bij *spoed*, *overlast*, of *overig* (zie norm 13).

⁹ Binnen een dusdanige termijn dat afhandeling volgens gewenste normtijd mogelijk is, en uiterlijk binnen één werkdag.

¹⁰ BurgerServiceCode, punt 4 *Persoonlijke informatieservice*; BurgerServiceCode, punt 6 *Transparante werkwijzen*.

¹¹ BurgerServiceCode, punt 7 *Digitale betrouwbaarheid*.

¹² Binnen een dusdanige termijn dat afhandeling volgens gewenste normtijd mogelijk is, en uiterlijk binnen één werkdag.

¹³ Gemeente Neder-Betuwe, diverse bronnen (Protos, Powerpoint presentatie 8 maart 2007, etc.).

Inhuur derden

15. De uitbesteding van de afhandeling van meldingen door derden vindt plaats volgens de inkoop- en aanbestedingsrichtlijnen¹⁴ van de gemeente.
16. Bij uitbesteding van afhandeling van meldingen wordt het waarborgen van de kwaliteit van de afhandeling van de melding meegenomen en in de (werk)afspraken vastgelegd.

Terugkoppeling

17. De verantwoordelijke persoon / afdeling meldt centraal binnen één werkdag terug als de melding is afgehandeld en welke actie hiertoe ondernomen is.
18. De afhandeling wordt geregistreerd (door wie en welke actie ondernomen is, de afhandelingstermijn, en datum van afhandeling) en in het systeem vastgelegd.
19. Jaarlijks wordt door analyse van de registratiegegevens de kwaliteit van de dienstverlening van de afhandeling van meldingen geëvalueerd (bereikbaarheid, snelheid van afhandeling, nakomen van afspraken, en klantvriendelijkheid) en aantoonbaar gebruikt om van te leren.
20. Klachten over de afhandeling van meldingen worden geregistreerd, behandeld door een functionaris van buiten de afdeling, gerapporteerd aan het college, en jaarlijks geanalyseerd en aantoonbaar gebruikt om van te leren.¹⁵

Kader 1 Definities

Melding:	klacht over de openbare buitenruimte.
Melder:	burger, bedrijf of instelling dat een melding doet.
Aangemeld:	de melding is geregistreerd.
Ingepland:	de melding is doorgestuurd naar de verantwoordelijke afdeling en ingepland voor afhandeling.
Afgehandeld:	er is actie ondernomen en de melding is opgelost.
Afgemeld:	de afgehandelde melding is centraal teruggekoppeld en geregistreerd.
Klacht over de afhandeling:	een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.

¹⁴ Collegebesluit inzake de interne regels (protocol) van de gemeente Neder-Betuwe voor de inkoop en aanbesteding van leveringen, diensten en werken (1 maart 2006); Notitie "Neder-Betuwe in Zaken". Randvoorwaarden inkoop- en aanbestedingsbeleid Gemeente Neder-Betuwe. Versie 19-11-2005.

¹⁵ BurgerServiceCode, punt 9 *Ontvankelijk bestuur*.

3 Bevindingen

Hieronder volgen de bevindingen op basis van de documentenstudie, interviews en steekproefanalyse. De bevindingen volgen grotendeels de normen zoals deze in hoofdstuk 2 zijn omschreven, al is hier voor § 3.3 steekproefanalyse en § 3.4 inhuur derden van afgeweken. Voor een kort overzicht van de bevindingen zie bijlage 2.

Het hoofdstuk is als volgt opgebouwd. In § 3.1 wordt allereerst ingegaan op de besturing van het proces. Vervolgens komen in § 3.2 de verschillende processtappen in de afhandeling van een melding aan de orde. In § 3.3 worden de resultaten van de steekproefanalyse gepresenteerd. En in § 3.4 tenslotte wordt de invloed die de inhuur van derden op de afhandeling van meldingen heeft, behandeld.

3.1 Besturing proces

- 1. De regels voor de afhandeling van meldingen, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken (ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces), zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie.*
- 2. Er is beleid (beleidsuitgangspunten/-kader en beleidsdoelen) ontwikkeld voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte, op basis waarvan heldere, haalbare en controleerbare prestatie-eisen en normen vastgelegd zijn.*

De buitendienst binnen de afdeling Grondgebied is verantwoordelijk voor de aanleg en het onderhoud van het openbaar groen en de hele openbare infrastructuur van de gemeente (hierna: de openbare buitenruimte). Daartoe heeft zij een gebiedsbeheerder en toezichthouders in dienst die worden ondersteund door een serviceteam. De gemeente maakt naast de eigen servicemedewerkers voor sommige werkzaamheden op inhuurbasis gebruik van een grote groep derden.

Om een klantgerichte en vraaggestuurde dienstverlening aan te kunnen bieden, is de organisatie vanaf 1 april 2006 omgevormd naar een dienstverleningsmodel met een vijftal afdelingen waaronder een afdeling Gemeentewinkel. In een dienstverleningsmodel wordt vraaggericht gewerkt waarbij de klant centraal staat vanuit de platte structuur van een directiemodel met de bevoegdheden en verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Het dienstverleningsmodel had bij verreweg de meeste medewerkers de voorkeur en is versneld ingevoerd. Het dienstverleningsmodel is uitgewerkt in het Bedrijfsvoeringsconcept Gemeente Neder-Betuwe¹⁶.

¹⁶ Bedrijfsvoeringsconcept Gemeente Neder-Betuwe, mei 2005.

Gemeentewinkel-concept

In het dienstverleningsmodel neemt de gemeentewinkel een belangrijke positie in. Doelstelling van de gemeentewinkel is: het realiseren van een optimale dienstverlening door middel van een klantgerichte organisatie en een optimaal functionerende Gemeentewinkel met daaraan gekoppeld een gebruiksvriendelijke website, waarmee de burger digitaal contact kan zoeken met de gemeente (zoals aanvragen via internet, op de website informatie zoeken over producten, melden van klachten e.d.)¹⁷.

In een dienstverleningsmodel wordt de frontoffice als organisatorische zelfstandige eenheid geïntroduceerd, bemenst door generalisten die daarnaast een eigen aandachtsveld of expertisegebied hebben. Dit heeft zijn gevolgen gehad voor de situering en het proces van afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte. De inname, registratie en afhandeling van meldingen werd tot 2007 nog volledig geregeld binnen het cluster Grondgebiedzaken (Afdeling Beheer openbare ruimte). Met de invoering van het dienstverleningsmodel is de inname, registratie en controle op de afhandeling een taak van de afdeling Gemeentewinkel en vindt alleen de daadwerkelijke afhandeling van de melding nog op de afdeling Grondgebied plaats.

De verantwoordelijkheid voor het proces van afhandeling meldingen openbare ruimte ligt daarmee bij twee afdelingen. De afdeling Gemeentewinkel is primair verantwoordelijk voor de inname en het proces van afhandelen van de melding en verzorgt met name het contact met de burger. De afdeling Grondgebied is primair verantwoordelijk voor de uitvoering en praktische afhandeling van de melding. Door de medewerkster verantwoordelijk voor het proces van afhandeling van meldingen van de voormalige afdeling Beheer openbare ruimte naar de nieuwe afdeling Gemeentewinkel te verplaatsen, is bovendien de kennisoverdracht gewaarborgd.

De buitendienst van de afdeling Grondgebied wordt in een raadsvoorstel¹⁸ specifiek genoemd als afdeling waar veranderingsprocessen zijn doorgevoerd om de bedrijfsvoering te verbeteren voor een doelmatiger beheer van de openbare ruimte. In het kader van de reorganisatie en met de komst van het nieuwe hoofd van de afdeling Grondgebied is een aantal veranderingen in gang gezet, zoals een doelmatigere inzet van menskracht en materieel, het herzien van werkafspraken en afspraken in de sfeer van attitude, een betere zichtbaarheid van medewerkers richting inwoners, en het herzien van bestekken van uitbesteed werk. Deze moeten uiteindelijk leiden tot een afdelingsplan waarin de afspraken met medewerkers in de vorm van heldere takenpakketten in uren en inhoudelijk worden vastgelegd.

Daarnaast is recentelijk een onderzoek afgerond naar de openbare ruimte en het groenbeheer door een extern bureau. In september 2007 zullen hiervan de resultaten worden gepresenteerd. Dit onderzoek is ook een aanzet tot het nieuwe groenbeheerprogramma dat voor de afdeling zal worden ontwikkeld. Hierin zal onder andere via beeldbestekken de kwaliteit van het beheer worden vastgelegd.

¹⁷ Raadsvoorstel Stand van zaken reorganisatie en gemeentelijke dienstverlening, 4 oktober 2006.

¹⁸ Raadsvoorstel stand van zaken reorganisatie en gemeentelijke dienstverlening, 4 oktober 2006.

Procesmodel meldingen openbare ruimte

Naar aanleiding van het nieuwe dienstverleningsmodel en ter verbetering van de bedrijfsvoering wordt er in de loop van 2006 en 2007 binnen de organisatie gewerkt aan het opstellen van procesbeschrijvingen¹⁹. Hiertoe worden alle stappen en acties die doorlopen moeten worden in het proces om te komen tot levering van een 'product' in kaart gebracht. Zo is dit ook gebeurd voor het 'product' afhandeling van meldingen een procesbeschrijving opgesteld in het programma Protos (zie bijlage 3). In dit formele procesmodel zijn onder meer de processtructuur, rollen en een processchema opgenomen. Doordat de ontwikkeling hiervan tijdelijk heeft stilgelegen, hebben de afdelingen Grondgebied en Gemeentewinkel samen los daarvan eveneens een procesbeschrijving ontwikkeld waarin zij de verschillende processtappen hebben vastgelegd, inclusief onderlinge afspraken, taken en verantwoordelijkheden. Deze procesbeschrijving is inmiddels in Protos opgenomen.

De 'informele' procesbeschrijving die in afwachting van het definitieve procesmodel in Protos door beide afdelingen is ontwikkeld, is van onderaf en met medewerking van de uitvoerend medewerkers tot stand gekomen. Dit is het draagvlak van de procesbeschrijving en navenante taakverdelingen en afspraken binnen de afdelingen zeker ten goede gekomen. Het model in Protos gaat uit van een bepaalde systematiek (rollen, definities, controle mechanismen, etc.) en biedt tevens de mogelijkheid documenten hieraan te koppelen. Het model zoals dat nu in Protos tot stand is gekomen, moet zijn bruikbaarheid voor de medewerkers nog bewijzen. Momenteel is het model nog niet door medewerkers in Protos in te zien, al wordt er wel volgens dit model gewerkt. Het is de bedoeling dat in de toekomst Protos wordt ingebed in de organisatie, en processen en afspraken vastgelegd in Protos voor medewerkers in te zien zijn en gebruikt kunnen worden.

Kader 2 De termijn van afhandeling wordt bepaald door:

- a) *spoed*: bij (dreigend gevaar voor mens of dier). De klacht dient z.s.m., maar binnen vier uur na ontvangst te worden afgehandeld.
- b) *overlast*: wanneer hinder wordt ondervonden zonder aanwezigheid van direct gevaar. De klacht dient binnen 3 x 24 uur zijn afgehandeld.
- c) *overig*. Afhankelijk van hetgeen er moet worden uitgevoerd. *Binnen twee weken*.

De melding dient door of namens de betrokken afdeling binnen de aangegeven termijn worden afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt, wordt de melder hierover geïnformeerd.

¹⁹ Als voorwaarden voor het opstellen van procesbeschrijvingen gelden: doelmatigheid, een integrale benadering, geen overkill aan regelgeving, transparantie, en voldoen aan rechtmatigheidscriteria en juridische eisen: hoe is dat terug te zien?

Voor de toetsing van het proces aan de normen zal zo veel mogelijk worden uitgegaan van de procesbeschrijving op basis van de uitdraai uit Protos²⁰. In Protos is aan de c) 'overig' categorie geen afhandelingstermijn gekoppeld. In één notitie²¹ wordt hiervoor een termijn van afhandeling binnen twee weken genoemd. De rekenkamercommissie zal in haar onderzoek deze termijn aanhouden, omdat er anders geen monitoring mogelijk is op deze termijn.

Programmabegroting

In het *Programma 0 – Bestuur en Burger* van de Programmabegroting 2007-2010 van de gemeente Neder-Betuwe wordt: “*de vermindering en adequate afhandeling van klachten en meldingen in openbare ruimte*” uitdrukkelijk genoemd als doel/activiteit. Deze is gekoppeld aan een aantal effect- of outputindicatoren voor dienstverlening (zie kader 1).

Kader 3 Programma 0 – Bestuur en Burger

Wat willen we bereiken?

Dienstbaar bestuur en slagvaardige, klantgerichte organisatie.

Wat gaan we daarvoor doen?

(12) vermindering en adequate afhandeling van klachten en meldingen in openbare buitenruimte (doorlopend).

Effect- of outputindicatoren dienstverlening:

(6) 90% spoedmeldingen afhandelen binnen 4 uur,

(7) 90% overlast binnen 72 uur afhandelen, etc.

Bron: Programmabegroting gemeente Neder-Betuwe 2007-2010

Aan de hand van deze indicatoren is het de bedoeling dat in de toekomst kan worden gevolgd of de beoogde doelstellingen zijn bereikt. Voor ‘overige meldingen’ (geen spoed of overlast) is in de Programmabegroting geen indicator vastgesteld.

In de volgende programmabegroting wil men de indicatoren verder concretiseren en expliciet koppelen aan de (sub)doelen. De uitwerking hiervan vindt plaats in de werkgroep Bestuurlijke vernieuwing. Zij kijken ook nadrukkelijk welke indicatoren inzichtelijk en bruikbaar zijn voor de raad. De daaruit voortvloeiende indicatoren moeten vervolgens via het benchmarksysteem waarvoor de gemeente gekozen heeft worden gekoppeld aan een doel (zie paragraaf 3.2.4 terugkoppeling).

Verder is ook het *programma 2 – openbare ruimte* indirect gerelateerd aan de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte via ‘*Groenbeheer: een veilige en leefbare omgeving*’ gekoppeld aan de indicatoren ‘*rapportcijfer kwaliteit openbare ruimte*’ en ‘*rapportcijfer onderhoud begraafplaatsen*’. Deze indicatoren zijn nog niet voorzien van absolute getallen of percentages, wat gezien de subjectieve aard van de indicatoren ook lastig is. Via de toekomstige benchmark Staat van de Gemeente wil men daarom een 0-meting op de kwaliteit van de openbare ruimte uitvoeren.

²⁰ Versie ontvangen op 19 juni 2007.

²¹ Verslag overleg afdeling Grondgebied en afdeling Gemeentewinkel, 11 januari 2007.

Norm 3. Uren en kosten met betrekking tot de afhandeling van meldingen worden geregistreerd en jaarlijks geanalyseerd.

Uren en kosten op het niveau van de afhandeling van meldingen zijn niet beschikbaar. Een analyse van de uren en kosten van de afhandeling meldingen, bijvoorbeeld per type melding, is daarmee niet te maken. Zo ook de eventuele kostenbesparing van het uitbesteden van de inname, registratie en controle van de afhandeling van meldingen aan de afdeling Gemeentewinkel.

Urenregistraties van servicemedewerkers (van de buitendienst van de afdeling Grondgebied) worden sinds 2007 niet meer bijgehouden. Tot 2007 werden meldingen handmatig op een formulier ingevuld en bijgehouden. Deze formulieren werden ook gebruikt voor interne meldingen (meldingen van schade door eigen medewerkers buitendienst), en waren met name bedoeld voor urenverantwoording van medewerkers. Deze gegevens (formulieren) zijn vernietigd en daarom niet meer beschikbaar. Nu houden medewerkers wekrapporthages bij van hun werkzaamheden en bestede uren op hoofdlijnen. Deze werkzaamheden zijn niet tot op het niveau van de afhandeling van meldingen te herleiden.

Uren en kosten voor de afhandeling van meldingen zijn deels op productniveau in de Begroting terug te vinden. Het betreft met name het product openbaar groen (F5600) en het product wegen en straten (F2100). Voor het product *openbaar groen* worden als kwaliteitseisen genoemd: 'onderhoud volgens groenbeheersplan in welk plan de kwaliteit is opgenomen', en 'klachtenafhandeling volgens vastgestelde procedures'. Het groenbeheersplan is in ontwikkeling en wordt verwacht in 2008. Voor het product 'wegen/straten' worden als kwaliteitseisen genoemd: meldingen worden door de gebiedsbeheerder en toezichthouders afgehandeld c.q. opgelost. Daarnaast worden ook prestaties benoemd. Aannemelijk is dat de afhandeling van meldingen ook op andere producten begroot wordt, zoals bijvoorbeeld het product 'openbare speelplaatsen', maar bijvoorbeeld ook onder het programma Bestuur en Burger. De registratie en coördinatie van meldingen op de receptie is een extra taak waarvoor een budget vanuit de afdeling Grondgebied naar de afdeling Gemeentewinkel wordt overgeheveld.²²

3.2 Processtappen afhandeling melding

3.2.1 Ontvangst

4. Het is bij de burger bekend waar hij een melding kan doen .

5. De burger kan 24 uur per dag, zeven dagen per week, een melding doen waarbij keuze is uit meerdere kanalen (multi-channel: internet, e-mail, telefoon, schriftelijk, en fysiek en/of balie).

²² Interview Dhr. Kierkels, 15 maart 2007.

Burgers kunnen hun meldingen zowel telefonisch, schriftelijk, per email, of via de balie doorgeven (kader 3). Zoals uit figuur 1 blijkt, komt het overgrote deel van de meldingen telefonisch binnen (69%).

Kader 4 Storingen/meldingen/klachten

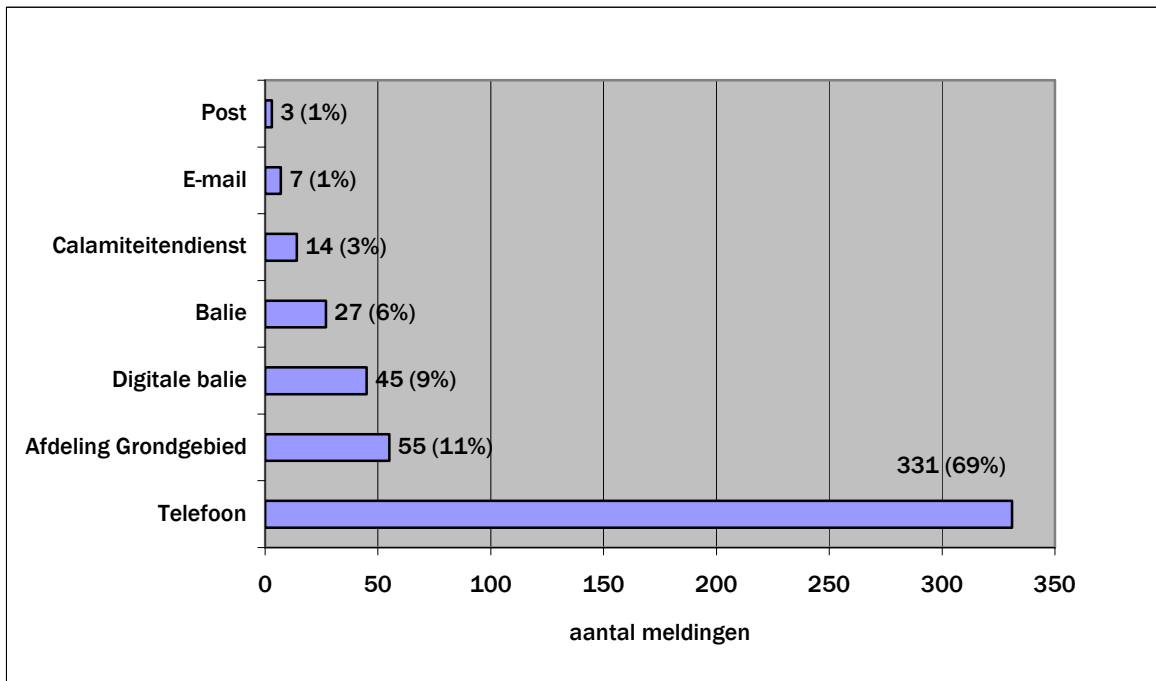
Geen spoedeisende zaken: [Geef online uw melding door](#)

Spoedeisende zaken:

Bel tijdens kantooruren: 0488 - 449900

of buiten kantooruren: 0488 - 442896

Bron: website Gemeente Neder-Betuwe



Figuur 1. Binnenkomst meldingen van 1 januari tot en met 27 april

Alle klantcontacten (mondeling, schriftelijk en telefonisch) worden sinds 1 januari 2007 vanuit de één-loket-gedachte procesmatig afgehandeld op de receptie (afdeling Gemeentewinkel). Door de inname van meldingen op de Gemeentewinkel op de receptie te plaatsen, is de organisatie beter bereikbaar. Ook is men op de receptie beter getraind op het klantvriendelijk bejegenen van de melder. De afhandeling van de melding vindt wel bij de afdeling Grondgebied plaats.

Er komen nog regelmatig meldingen direct bij de afdeling Grondgebied binnen, via burgers maar ook intern. Over de eerste vier maanden in 2007 ging het hierbij om ongeveer 11% van de meldingen.

Telefonische meldingen en meldingen via de balie

Per email kan in principe 24 uur per dag, zeven dagen in de week een melding worden doorgegeven. Telefonisch en fysiek (via de balie) kunnen meldingen alleen tijdens kantoor tijden worden doorgegeven.

De bereikbaarheid van de balie fysiek en telefonisch is:

- maandag t/m donderdag van 08.30–12.30 en van 13.30–17.00 uur
- vrijdag van 08.30 – 12.30 uur

Een telefonische melding vindt via het algemene telefoonnummer van de receptie van de gemeente Neder-Betuwe plaats. Er is geen speciaal telefoonnummer voor meldingen over de openbare buitenruimte ingesteld. Dit nummer is wel ooit gereserveerd, maar uiteindelijk niet in gebruik genomen.

Buiten kantoortijden kunnen *spoedeisende* meldingen telefonisch via de Calamiteitendienst²³ van de gemeente worden doorgegeven. Daarmee is er dus in de middaguren en buiten kantoortijden een (telefonische en fysieke) lacune in bereikbaarheid voor *niet spoed eisende* zaken.

In het Raadsvoorstel stand van zaken reorganisatie en gemeentelijke dienstverlening (4 oktober 2006) wordt vermeld dat inwoners vanaf 1 januari 2007 kunnen verwachten dat: *“de klant via één servicenummer de gemeente kan bereiken, zowel binnen als buiten kantooruren voor klachten en meldingen”*. Daarmee heeft de gemeente deze belofte dus nog niet geheel kunnen waarmaken.

Zag de organisatie de bezetting van de receptie begin 2007 nog als een probleem, inmiddels is de receptie versterkt met een extra receptioniste/telefoniste, en is de bereikbaarheid beter gewaarborgd. Er is daarmee ook meer tijd voor een zorgvuldige registratie van de meldingen.

Meldingen via internet

Het is sinds 1 januari 2007 mogelijk via de internetsite van de gemeente de melding via de website door te geven via de *digitale balie* van de gemeente.

Op de website is het via de *digitale balie > meldingen, klachten en bezwaren, of > openbaar groen, meldingen schade* mogelijk meldingen over openbaar groen door te geven. Hiervoor zijn drie mogelijkheden:

- openbaar groen, melding schade;
- wegenonderhoud, melding schade;
- straatverlichting bebouwde kom, melding van storingen.

Deze meldingen kunnen direct online doorgegeven worden via een webformulier. Tot 2007 waren er verschillende pdf-meldingsformulieren voor verschillende onderwerpen (o.m. graffiti, gladheid, schade openbaar groen, straatverlichting, vuil, schade straat, troep, straatmeubilair, voorziening en installatie). Dat betekende dat de burger dit formulier moest uitprinten, invullen, en vervolgens per post moest opsturen. Daarmee is de huidige situatie verbeterd.

De afhandelingstermijnen zoals onder andere in de begroting benoemd, worden via de digitale balie van de gemeente niet helder naar de burgers gecommuniceerd. Nu wordt alleen op de website aangegeven dat: *“Kleine klachten en schademeldingen in principe binnen 24 uur worden afgehandeld door servicemedewerkers.*

²³ De calamiteitendienst is een telefoonnummer voor onder meer spoedeisende meldingen buiten kantoortijden die een directe actie vereisen. Via dit nummer is altijd iemand van de gemeente beschikbaar.

Omvangrijke klachten en schademeldingen handelt de toezichthouder af, of hij besteedt dit uit naar een aannemer, als dit onderdeel is van een bestek.”

Er wordt op de website niet centraal aangegeven welke meldingen de gemeente niet in behandeling neemt omdat ze niet onder de noemer “openbare ruimte” of de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen, bijvoorbeeld meldingen over afval, ongedierte, of hondenpoep.

Medio 2008 (met de introductie van de webeditie van het registratiesysteem Decos) heeft de gemeente het voornemen om een klantvolgsysteem te ontwikkelen waarin burgers de afhandeling van hun melding digitaal kunnen volgen.

6. De melder hoeft slechts eenmaal een melding te doen en heeft de garantie dat zijn melding bij het juiste orgaan terecht komt.

7. Bij binnenkomst van een melding is (aan de hand van een beslisboom) voor de degene die de melding aanneemt duidelijk welke meldingen relevant²⁴ zijn, welke afhandelingstermijn²⁵ aan de melding verbonden wordt, en aan wie (persoon of afdeling) de melding doorgestuurd moet worden voor afhandeling.

Omdat alle meldingen vanuit de één loket gedachte via de receptie binnenkomen, zorgt de receptie dat meldingen die niet relevant zijn (bijvoorbeeld omdat ze buiten de verantwoordelijkheid van de afdeling Grondgebied of de gemeente vallen) naar het juiste orgaan worden gestuurd. Mocht een melding niet via de receptie maar bijvoorbeeld bij de afdeling Grondgebied binnenkomen, wordt deze volgens afspraak wel opgenomen en vervolgens doorgegeven aan de receptie voor invoering in Decos.

In principe worden alleen *relevante* meldingen over de *openbare* ruimte van de gemeente Neder-Betuwe geregistreerd, dus geen milieumeldingen of meldingen over particulier terrein. Dit is in de instructie en in het processchema meegenomen.²⁶ Meldingen kunnen ook anoniem worden doorgegeven.

De beoordeling van de *urgentie* of afhandelingstermijn is afhankelijk van het type melding opgenomen in de procesbeschrijving. Het is in eerste instantie aan de medewerkers van de receptie om dit te beoordelen. Indien hierover onduidelijkheid bestaat, neemt de medewerker contact op met de verantwoordelijk ambtenaar op de afdeling Grondgebied. Als de urgentie of afhandelingstermijn op de receptie niet goed beoordeeld is, dient dit door de afdeling Grondgebied direct teruggemeld te worden.

Op de receptie is een ‘wie doet wat’ lijst aanwezig met werkzaamheden en de ambtenaar die verantwoordelijk is voor de afhandeling. Hierop zijn ook meldingen die niet relevant of ontvankelijk zijn opgenomen. Bijvoorbeeld wanneer burgers zelf

²⁴ Betreft het een melding volgens de definitie van openbare ruimte, en betreft het openbaar ruimte van de gemeente Neder-Betuwe.

²⁵ Afhandelingstermijn bij *spoed*, *overlast*, of *overig* (zie norm 13).

²⁶ Powerpointpresentatie Meldingen openbare ruimte, nieuwe werkwijze, 13 maart 2007.

verantwoordelijk zijn voor de afhandeling (particulier afval, etc.), of een andere afdeling en/of orgaan verantwoordelijk is voor de afhandeling (grofvuil en papierinzameling, etc., door de AVRI). Ook is hierop opgenomen door wie of welke afdeling deze melding vervolgens wel afgehandeld dient te worden. Verder zijn op deze lijst de vervangers bij afwezigheid aangegeven.

Receptiemedewerkers en relevante medewerkers van de afdeling Grondgebied zijn in een bijeenkomst op 13 maart 2007 geïnstrueerd over het gebruik van Decos en aandachtspunten hierbij.²⁷ Daarnaast vindt er regelmatig overleg plaats tussen Grondgebied en Gemeentewinkel om één en ander verder af te stemmen.

3.2.2 Ontvangstbevestiging en registratie

8. Meldingen worden bij binnenkomst zo snel mogelijk²⁸ op de juiste manier en volledig geregistreerd (gegevens melder, gegevens melding, en datum van ontvangst).

9. De melder ontvangt telefonisch, schriftelijk of per e-mail binnen 24 uur een ontvangstbevestiging met informatie over de te volgen procedure, de relevante afhandelingstermijn, en een contactpersoon.

De inname van de melding gebeurt op de receptie en wordt altijd ingeboekt in Decos (zie bijlage 4 voor voorbeeld). Eind 2006 heeft men de afhandeling van meldingen gekoppeld aan de meldingenregistratiemodule van Decos. Voor de module meldingenregistratie wordt een apart documentenboek gebruikt waarin alleen de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte is opgenomen. Decos is in feite een postregistratiesysteem met navenante beperkingen. Zo moet het invoeren van de meldingen nog grotendeels handmatig gebeuren aan de hand van bijbehorende lijsten (geen pop-ups).

Er is uiteindelijk niet gekozen voor de investering in een gespecialiseerd systeem specifiek toegesneden op de registratie van meldingen. Mede vooruitlopend op de webeditie van Decos die medio 2008 de huidige versie gaat vervangen, is er gekozen voor de meldingenregistratiemodule van Decos waarvan de gemeente al meerdere modules gebruikt. De webversie van Decos moet in de toekomst de koppeling tussen het web en de verwerking van de managementrapportage mogelijk maken.

In Decos kunnen verschillende gegevens (velden) worden ingevoerd en geregistreerd (zie voorbeeld in bijlage 4), zoals:

- naam van de melder;
- type melding (onderwerp volgens lijst met subonderwerpen);
- datum van ontvangst;
- prioriteit of urgentie van de melding (spoed, overlast, algemeen);
- behandelend ambtenaar en afdeling adhv een lijst 'wie doet wat';

²⁷ Powerpointpresentatie Meldingen openbare ruimte, nieuwe werkwijze, 13 maart 2007.

²⁸ Binnen een dusdanige termijn dat afhandeling volgens gewenste normtijd mogelijk is, en uiterlijk binnen één werkdag.

- afhandeldatum ('afhandelen voor');
- adres van de melder;
- datum afgedaan

Deze gegevens worden handmatig ingevoerd. Voor enkele velden (*type melding*, en *nadere omschrijving*) zijn tabellen beschikbaar op basis waarvan een keuze gemaakt moet worden. Veel velden kunnen overigens niet leeg gelaten worden en moeten volgens het systeem verplicht worden ingevuld. De afwezigheid van uitklapmenu's of pop-ups maakt het risico op fouten of een inconsequente invoering van gegevens groter. Dit geeft wel eens problemen, bijvoorbeeld omdat de 'afhandeldatum' niet juist is ingevoerd; deze staat namelijk standaard op 8 weken en dient op basis van de prioriteit van de melding handmatig te worden aangepast. Waardoor het kan gebeuren dat deze melding vervolgens niet op de wekelijks uit te draaien lijst van meldingen met overschrijding op de afhandelingstermijn verschijnt.

Verder is het mogelijk de *stand van zaken* in te voeren wanneer de datum van afhandeling niet gehaald kan worden (volgens tabel: in behandeling, niet ontvankelijk of tussenbericht). En kan *afgedaan (J/N)* en een *datum afgedaan* worden ingevoerd, wanneer van de afhandelend ambtenaar het bericht is teruggekomen dat de melding is afgehandeld.

Wanneer de melder geïnformeerd wil worden over de afhandeling kan een e-mailadres of postadres worden ingevoerd. Dit wordt standaard gevraagd bij (telefonische) inname van een melding en ingevoerd in Decos: *Afh. Bericht J/N*.

Melders die hun melding via de website van de gemeente Neder-Betuwe opsturen krijgen per email direct een ontvangstbevestiging opgestuurd. Ook schriftelijke meldingen ontvangen automatisch een ontvangstbevestiging.

Meldingen die door de afdeling Grondgebied zelf ontvangen worden, dienen door de afdeling ingevoerd te worden op een meldingsformulier, inclusief de wijze van afhandeling, datum van afdoening, en of de melder reeds geïnformeerd is, en aan de receptie worden afgegeven voor registratie in Decos.

Tenslotte dienen ook alle meldingen die via de calamiteitendienst²⁹ binnenkomen op een meldingsformulier worden ingevoerd en op de receptie worden afgeleverd. In de praktijk blijken nog niet consequent alle meldingen die via de calamiteitendienst binnenkomen te worden doorgegeven voor registratie³⁰. Spoedmeldingen via de calamiteitendienst worden direct in behandeling genomen.

10. De gegevens van de melder worden vertrouwelijk behandeld en alleen voor de afhandeling van de melding gebruikt.

Door de registratie van meldingen in Decos beschikt de gemeente over gegevens van de melder. De gemeente biedt wel de mogelijkheid een melding anoniem door

²⁹ De calamiteitendienst is het telefoonnummer voor spoedeisende meldingen buiten kantooruren die een directe actie vereisen.

³⁰ Interview Mevr. M. Guiljam-van der Vegt, d.d. 07-06-07

te geven. De gegevens worden alleen gebruikt voor de afhandeling van meldingen en eventuele analyses van meldingen. In het laatste geval zijn de meldingen niet meer op persoon te herleiden. Er is geen koppeling van deze gegevens met andere persoonsgegevens binnen de gemeente.

Volgens de gemeente wordt er zorgvuldig met de persoonsgegevens omgegaan. Op haar website verwijst zij naar de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) die regels ter bescherming van de privacy van de burger regelt. De gegevens worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn vastgelegd en alleen verstrekt aan derden als dit voor het doel van de verwerking noodzakelijk is (bijvoorbeeld bij een wettelijke verplichting) of met toestemming van de burger.

3.2.3 Verspreiding en afhandeling

11. De melding wordt zo snel mogelijk³¹ doorgestuurd naar de verantwoordelijke persoon en/of afdeling en ingepland ter afhandeling.

12. Er is een centraal volgsysteem waaruit altijd duidelijk is waar en in welke fase een melding zich bevindt: aangemeld, ingepland / in afhandeling, afgehandeld, teruggekoppeld / afgemeld (inclusief verantwoordelijk persoon of afdeling).

Zodra een melding in Decos is ingevoerd, wordt deze automatisch per email doorgestuurd naar de verantwoordelijk ambtenaar (veelal de gebiedsbeheerder en toezichthouders naar onderwerp melding). Indien het om een spoedmelding gaat, dient de verantwoordelijk ambtenaar volgens de procesbeschrijving ook gebeld te worden. De e-mails zijn door alle relevante medewerkers in te zien in het geval vervanging noodzakelijk is bij bijvoorbeeld afwezigheid bij ziekte.

Volgens een hernieuwde afspraak op basis van de evaluatie begin juli wordt de mail door de verantwoordelijke ambtenaren nu tweemaal daags gecontroleerd op meldingen (voorheen eenmaal daags). De frequentie waarmee dit gebeurt verschilt per ambtenaar. Wanneer een onjuiste prioriteit of onjuiste naam aan de verantwoordelijk ambtenaar is gekoppeld, dient deze te worden doorgestuurd naar de juiste persoon met een cc aan de receptie.

De afwezigheid van de verantwoordelijk ambtenaar wordt gemeld aan de vervanger en afdelingshoofd. De vervanger neemt vervolgens de taak over en controleert postvak van verantwoordelijk ambtenaar.

Vervolgens wordt de melding ingepland, door de eigen servicemedewerkers opdracht tot afhandeling te geven, dan wel door de melding bij 'derden' neer te leggen bij wie de verantwoordelijkheid voor afhandeling volgens contract (bestek) ligt. De eindverantwoordelijkheid voor de afhandeling blijft bij de gebiedsbeheerder. De verantwoordelijkheid voor het informeren van de melder ligt bij de receptie van de Gemeentewinkel.

³¹ Binnen een dusdanige termijn dat afhandeling volgens gewenste normtijd mogelijk is, en uiterlijk binnen één werkdag.

Grootschalige werkzaamheden, zoals maaien, snoeien, etc., vallen onder beheersplannen en bestekken waarvan de uitvoering in handen van derden is. Sommige uitbestede werkzaamheden lenen zich minder voor een snelle afhandeling binnen een vastgestelde termijn, bijvoorbeeld maaien of snoeien die cyclisch gepland worden of seizoensafhankelijk zijn en waar niet zo makkelijk van de planning afgeweken kan worden. Bijvoorbeeld het bestek voor het snoeien van bomen is seizoens-gerelateerd, en daar past de afhandeling van een melding van overhangende takken niet altijd binnen. Voor het bermenbestek (bermen maaien en sloten schoonmaken) is er een planning van maaibeurten. De receptie beschikt voor dergelijke werkzaamheden (maaien, snoeien, verlichting, etc), over tijdschema's/planningen waarmee de melder gelijk geïnformeerd kan worden wanneer zijn melding meegenomen wordt in de onderhoudscyclus.

Voor de melding 'vervuiling van wegen' door boomkwekers, een overigens zeer Neder-Betuwe eigen probleem, wordt contact opgenomen met een contactpersoon van de boomkwekervereniging. Deze handelt de melding vervolgens verder af, maar koppelt de gemeente daar verder niet over terug. De hoeveelheid meldingen over vervuiling van wegen is afhankelijk van het (rooi)seizoen en het weer. Het gaat over het algemeen genomen om enkele meldingen.

Wekelijks (vrijdag) wordt op de receptie een overzicht van nog openstaande meldingen uit Decos uitgedraaid (rapportage "af te handelen voor" en "afgehandeld: N"). Indien er nog openstaande meldingen zijn, wordt deze naar de verantwoordelijk ambtenaar gestuurd met een kopie aan het afdelingshoofd Grondgebied. Deze termijnbewaking moet ergernis en dubbel werk voorkomen. Begin 2007 toen er nog maar net volgens het nieuwe procesmodel gewerkt werd, was het voornemen dagelijks een uitdraai van nog openstaande meldingen door te geven. In de praktijk bleek dit niet haalbaar aangezien niet alle afgehandelde meldingen direct doorgegeven werden en ook niet alle afgehandelde meldingen direct in Decos ingevoerd werden.

14. Indien afhandeling binnen de afgesproken afhandelingstermijn niet mogelijk is, neemt de gemeente binnen één werkdag contact op met de melder met de reden waarom, een nieuwe termijn van afhandeling, en een contactpersoon.

Indien de melding niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld kan worden, dient de verantwoordelijk ambtenaar dit direct aan de receptie door te geven zodat in Decos de 'stand van zaken' kan worden ingevuld en een tussenbericht kan worden verstuurd aan de melder. Momenteel wordt standaard aan alle melders na afhandeling (of in behandeling nemen) van een melding een brief verzonden tenzij hij/zij aangeeft hieraan geen behoefte te hebben. Op de standaardbrief 'bericht afhandeling' die de melder ontvangt, staat vermeld wanneer en waar de melding gemeld is, en indien relevant welke actie ondernomen is. In de ontvangstbevestiging wordt geen afhandelingstermijn meer vermeld omdat in de praktijk bleek dat de inschatting van de receptioniste regelmatig afweek van de inschatting van de ambtenaar verantwoordelijk voor afhandeling. Daarnaast wordt het algemene telefoonnummer van de gemeente gegeven (geen contactpersoon).

3.2.4 Terugkoppeling

17. De verantwoordelijke persoon / afdeling meldt centraal binnen één werkdag terug als de melding is afgehandeld en welke actie hiertoe ondernomen is.

18. De afhandeling wordt geregistreerd (door wie en welke actie ondernomen is, de afhandelingstermijn, en datum van afhandeling) en in het systeem vastgelegd.

De afgehandelde meldingen dienen volgens de procesbeschrijving direct te worden teruggemeld aan de receptie (via antwoordmail of beschreven printversie). In de praktijk blijken afgehandelde meldingen bij de afhandelend ambtenaar nog wel eens opgespaard te worden voordat ze terugkomen bij de receptie.

Zodra de afhandeling van een melding in handen wordt gegeven aan derden (AVRI, Lander, etc.), is de melding administratief afgedaan en wordt dat ook als dusdanig aangegeven in Decos. De melder wordt dan een bericht gestuurd wanneer de afhandeling is ingepland en/of wordt afgedaan.

Meldingen over verlichting worden pas als afgedaan ingevoerd indien er terugmelding is geweest van Nuon. De datum van “afhandelen vóór” wordt op de datum van de controleronde van Nuon gezet, waarvan een overzicht bij de receptie ligt. De afhandeldatum wordt pas ingevuld als het formulier terugkomt van de afdeling Grondgebied, na de controleronde door Nuon. Spoedmeldingen worden uiteraard eerder afgedaan.

Alle meldingsformulieren en (geprinte) mailberichten die terugkomen van de afdeling Grondgebied op de afdeling Gemeentewinkel / receptie, worden gecontroleerd op:

- 1) staan ze al in Decos,
- 2) zijn de afgehandeld, en zo ja in Decos invoeren inclusief datum van afhandeling,
- 3) als de melder nog niet is geïnformeerd, brief versturen dat de melding is afgehandeld

Daarna wordt de melding uitgeprint, opgeborgen in een map, en één jaar bewaard. Via de kladblokkfunctie van Decos (*uitg. toelichting*) kan uitgebreider worden aangegeven welke actie ondernomen is op de melding. Deze informatie wordt ook gebruikt voor het maken van de brief die aan de melder na afhandeling wordt verstuurd. Deze brieven aan de melder worden gekoppeld aan de melding in Decos en zijn daar terug te vinden.

19. Jaarlijks wordt door analyse van de registratiegegevens de kwaliteit van de dienstverlening van de afhandeling van meldingen geëvalueerd (bereikbaarheid, snelheid van afhandeling, nakomen van afspraken, en klantvriendelijkheid) en aantoonbaar gebruikt om van te leren.

Van 2003 tot en met 2006 zijn de tot dan toe handmatig ingevulde formulieren jaarlijks aan het eind van het jaar gesorteerd op soort melding en gebiedsdeel, en in een grafiek gezet (powerpoint) zodat er een zekere trend zichtbaar was in het totaal

aantal meldingen per jaar per type melding (zie figuur 10) en per gebiedsdeel. Deze gegevens laten een afname van het totaal aantal meldingen van 2003 tot en met 2006 zien. Deze trend is echter vertekenend doordat in de beginjaren ook alle interne werkzaamheden (binnen de afdeling) en spontane reparaties onderweg op deze formulieren werden ingevoerd omdat ze door medewerkers voor tijdregistratie gebruikt werden. Later werd hier steeds minder gebruik van gemaakt wat grotendeels de afname van het aantal meldingen over de afgelopen jaren verklaart. De meldingsregistratie richt zich nu op de burger.

Met de registratie van meldingen in Decos sinds 1 januari 2007 zou het in principe mogelijk moeten zijn meer trends en verbanden uit de gegevens te halen. Decos leent zich echter op niet goed voor het maken van overzichten en analyses. De rekenkamercommissie heeft op basis van de steekproef ervaren dat gegevens niet makkelijk volgens gewenste selecties uit het systeem te halen zijn. Dat maakt het monitoren op prestatie-eisen lastig uit de Programmabegroting (zie ook § 3.3).

Begin juli heeft een evaluatie van de procesafspraken rond de afhandeling van meldingen en de registratie in Decos over het eerste halve jaar plaatsgevonden. Hierin zijn de afspraken verfrist en enkele nieuwe afspraken gemaakt.

Klantentevredenheidsonderzoeken 2005 en 2007

In het najaar van 2005 en begin 2007 zijn klantentevredenheidsonderzoeken³² uitgevoerd hoe inwoners denken over de gemeentelijke dienstverlening. Het eerste onderzoek betrof een nulmeting en werd de algemene dienstverlening gewaardeerd met 6,4. In het vervolgonderzoek in 2006/2007 waardeerden de inwoners de algemene dienstverlening met een 6,8.

De onderzoeken hadden tot doel verbeterpunten te formuleren voor de gemeentelijke dienstverlening, de bewustwording van de medewerkers over de beleving van de klant te vergroten, en als inzet voor een dialoog met college en raad over het gewenste niveau van de gemeentelijke dienstverlening. De resultaten zijn gepresenteerd in het burgerjaarverslag 2006. De resultaten van de klantentevredenheidsonderzoeken geven in deze opzet geen directe inzage in de kwaliteit van de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte. Bovendien is vergelijking van de resultaten met andere gemeenten in de huidige opzet niet mogelijk. Wel wordt in de onderzoeken aangegeven dat burgers met name ten aanzien van de wijze en snelheid van afhandeling van klachten (doorlooptijd procedure, tijdige levering gevraagde dienst en tijdige reactie op een vraag) en de snelheid waarmee brieven en e-mails worden beantwoord minder tevreden zijn.

³² Hogeschool Arnhem-Nijmegen, Oktober 2005. Klantentevredenheidsonderzoek "Ken je klant". In opdracht van de gemeente Neder-Betuwe.
Newcom, Research & Consultancy B.V., Januari 2007. Klantentevredenheidsonderzoek "Ken je klant". In opdracht van de gemeente Neder-Betuwe.

Kader 5 Resultaten klantentevredenheidsonderzoeken 2005 en 2006/2007

In 2005 is meer dan 50% van de klanten ontevreden dan wel zeer ontevreden over de wijze van afhandeling van een bezwaarschrift of klacht. Bijna de helft van de klanten geeft aan ontevreden te zijn over de afhandeling van brieven en e-mailberichten. De tweezijdige communicatie, ofwel de interactie tussen gemeente en klant, wordt met name als minder positief beoordeeld. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het nakomen van afspraken, snelheid van afhandeling van (aan)vragen, en servicegerichtheid.

Wat betreft de klantgerichtheid gaat het om punten als het op de hoogte houden over de afhandeling van een vraag, snelheid van afhandeling of tijdige levering van een dienst, duidelijkheid met betrekking tot de procedure.

Ook in 2007 geven burgers aan met name op het domein meldingen en klachten minder tevreden zijn over onder andere de wijze en snelheid van afhandeling van klachten (meldingen) (doorlooptijd procedure, tijdige levering gevraagde dienst en tijdige reactie op een vraag) en de snelheid waarmee brieven en emails worden beantwoord. Ook is men hier minder tevreden over de hulpvaardigheid en vriendelijkheid van medewerkers, deskundigheid, en te volgen procedure.

In een startnotitie Kwaliteitsmonitor gemeentelijke prestaties³³ zijn de mogelijkheden voor een jaarlijks evaluatie-instrument verkend om effecten van het beleid te kunnen meten. De raad heeft besloten dat deze in de vorm van een benchmark in ieder geval twee terreinen dient te omvatten, namelijk die van de publieke dienstverlening en die van de openbare ruimte. Als een verdere, in dit kader relevante, randvoorwaarde wordt genoemd: "Het meten van de openbare ruimte (wegen, openbaar groen, verlichting) dient in ieder geval de waardering voor onderhoud te betreffen en toegankelijkheid tot (openbare gebouwen)". In een raadsvoorstel Kwaliteitsmonitor gemeentelijke prestaties (20 februari 2007) wordt de deelname aan "De Staat van de Gemeente" (een gemeenschappelijk project van onder meer de VNG en VSO) voor de jaren 2007-2009 als benchmark instrument voorgesteld. Deze benchmark moet de eerder uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken gaan vervangen. Het voornemen is om eventueel eigen indicatoren aan bepaalde beleidsterreinen toe te voegen voor een verfijnder beeld. Het is de bedoeling dat hierin ook de kwaliteit van de openbare buitenruimte meegenomen gaat worden.

De monitoring van de kwaliteit van de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte moet vooral via Decos gaan gebeuren.

20. Klachten over de afhandeling van meldingen worden geregistreerd, behandeld door een functionaris van buiten de afdeling, gerapporteerd aan het college, en jaarlijks geanalyseerd en aantoonbaar gebruikt om van te leren.

Voor de formele klachtenafhandeling is het externe klachtenrecht van toepassing. Het gaat hierbij specifiek om formele klachten over de *afhandeling* van meldingen

³³ Vastgesteld tijdens raadsvergadering d.d. 28 september 2006.

door de verantwoordelijk ambtenaar³⁴. Hiervoor is besloten per 1 januari 2006 de commissie bezwaarschriften te benoemen als gemeentelijke ombudscommissie³⁵.

Er tot nu toe één formele klacht over de afhandeling van een melding binnengekomen die momenteel bij de ombudscommissie ligt. Het betreft een klacht die reeds anderhalf jaar loopt en waar men met de betreffende medewerker en wethouder niet uitgekomen is. De klacht gaat niet de kwaliteit van de afhandeling van een melding maar betreft een aansprakelijkheidsvraagstuk.

Niet formele klachten van melders worden verder niet bijgehouden, al ontvangen de receptionistes wel regelmatig (negatieve én positieve) feedback op de afhandeling.

3.3 Steekproefanalyse

13. Alle meldingen worden binnen de afgesproken relevante afhandelingstermijn afgehandeld.

- a) spoed: bij dreigend gevaar voor mens of dier. De klacht dient zo snel mogelijk, maar binnen vier uur na ontvangst te worden afgehandeld;*
- b) overlast: wanneer hinder wordt ondervonden zonder aanwezigheid van gevaar. De klacht dient binnen 3 * 24 uur (drie werkdagen) zijn afgehandeld;*
- c) overig: afhankelijk van hetgeen er moet worden uitgevoerd. De klacht dient uiterlijk binnen twee weken te worden afgehandeld.*

Om te kunnen toetsen of meldingen ook daadwerkelijk binnen de afgesproken afhandelingstermijn worden afgehandeld, zijn bij de gemeente voor ruim vijf maanden (tot en met 22 juni 2007) gegevens uit Decos opgevraagd. Het betreft:

- het aantal meldingen per toegekende prioriteit;
- het aantal meldingen per vastgestelde categorie;
- het aantal meldingen per gemeente; en,
- het aantal meldingen per kanaal waarover meldingen binnenkomen.

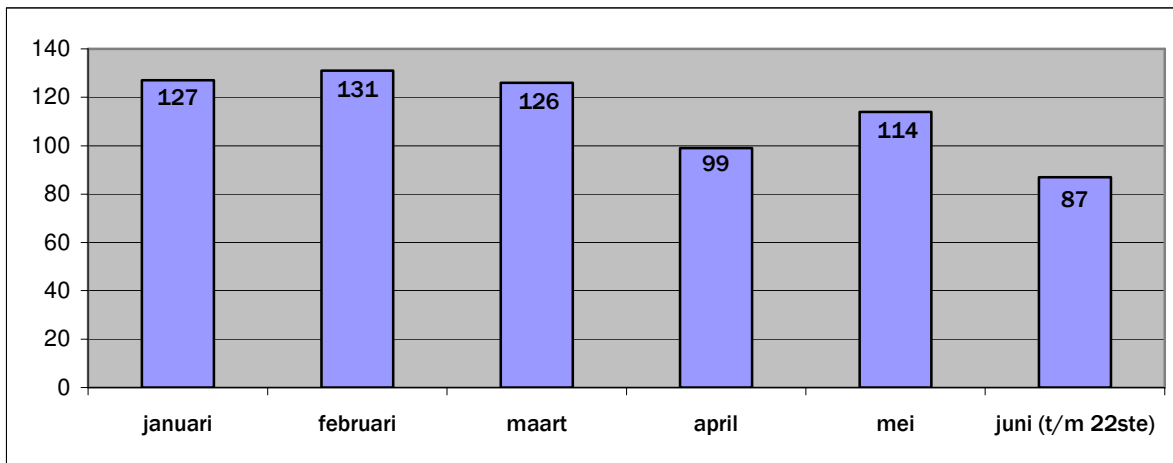
Voor een viertal aselect gekozen weken (week 3, 6, 9 en 11) zijn extra gegevens voor de specifieke overschrijdingen van de afhandelingstermijnen opgevraagd, namelijk :

- het aantal meldingen dat daadwerkelijk binnen de toegekende afhandelingstermijn is afgehandeld, en;
- de oorzaken van overschrijdingen van de afhandelingstermijn.

Gemiddeld komen er over de eerste vijf maanden circa 120 meldingen per maand binnen (30 à 40 meldingen per week). Het aantal meldingen per maand laat enige seizoensfluctuatie zien met een maximum in februari met 10% meer meldingen en een minimum in april met 17% minder meldingen dan gemiddeld. Of deze trend afwijkt van voorgaande jaren is niet te zeggen (figuur 2), omdat de gegevens van voorgaande jaren niet beschikbaar zijn.

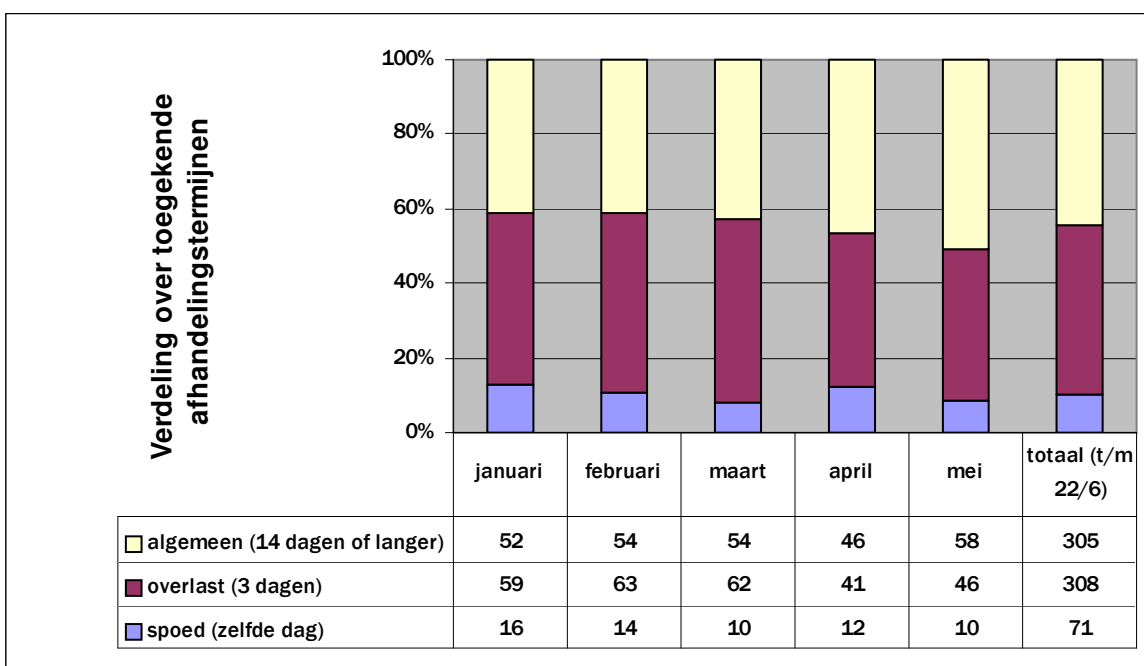
³⁴ een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.

³⁵ Verordening gemeentelijk ombudscommissie Neder-Betuwe, besloten 30 juni 2005, inwerkingtreding 1 januari 2006.



Figuur 2 aantal meldingen per maand

Figuur 3 laat de trend van het aantal meldingen per toegekende prioriteit zien. Ook hieruit blijken weinig schommelingen. Gemiddeld wordt aan 10% van de meldingen de prioriteit 'spoed' toegekend, 45% 'overlast', en 45% 'algemeen'.

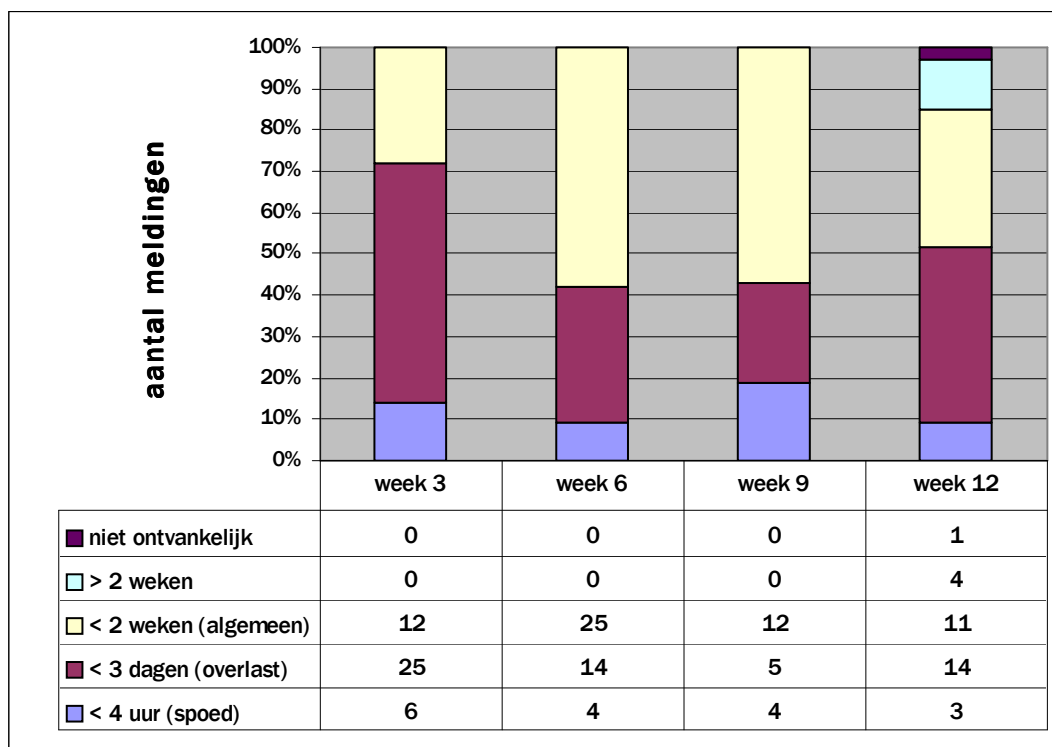


Figuur 3 Toegekende afhandelingstermijnen (prioriteit) t/m 22 juni 2007

Verder blijkt uit de gegevens in Decos dat in de eerste helft van 2007 (tot en met 22 juni) drie meldingen niet ontvankelijk zijn verklaard, voor zeven meldingen derden zijn ingeschakeld, en voor slecht twee meldingen een tussenbericht is verstuurd (bijvoorbeeld bij te verwachten overschrijding van de afhandelingstermijn). Deze aantallen lijken weinig, zeker als deze aantallen met de gegevens van de steekproef op weekniveau vergeleken worden. Hieruit blijkt namelijk dat de oorzaak van overschrijding meermaals het gevolg is van de inschakeling van derden, vaker dan nu in Decos wordt bijgehouden. Ook het aantal tussenberichten dat verstuurd wordt, zou volgens gegevens uit de steekproef op weekniveau en de interviews hoger moeten liggen.

Voor de weken 3, 6, 9 en 11 is er meer in detail gekeken of de afhandeling van meldingen ook daadwerkelijk binnen de vastgestelde afhandelingstermijn plaatsvindt. Het blijkt met het huidige systeem helaas niet mogelijk om een overzicht te krijgen van het totaal aantal meldingen dat wel/niet binnen de afgesproken afhandelingstermijn (prioriteit) wordt afgehandeld. Dit is alleen mogelijk door per melding de prioriteit met de afhandelingsdatum te koppelen, wat gezien de 684 meldingen niet mogelijk is en daarom alleen voor de vier geselecteerde weken is gedaan. Dit is echter wel een tekortkoming van het systeem. Het is dan namelijk niet mogelijk om te volgen (monitoren) of meldingen ook daadwerkelijk binnen de vastgestelde afhandelingstermijn, zoals vastgesteld in de begroting, worden afgehandeld, behalve dan steekproefsgewijs of het wekelijkse overzicht van nog openstaande meldingen.

Uit de in figuur 4 toegekende afhandelingstermijnen (prioriteit) voor de geselecteerde weken blijkt dat de verhouding tussen deze categorieën wisselt. Alleen in week 12 is er sprake van er een viertal meldingen die niet binnen 2 weken afgehandeld kunnen worden, en één melding die niet ontvankelijk verklaard is.



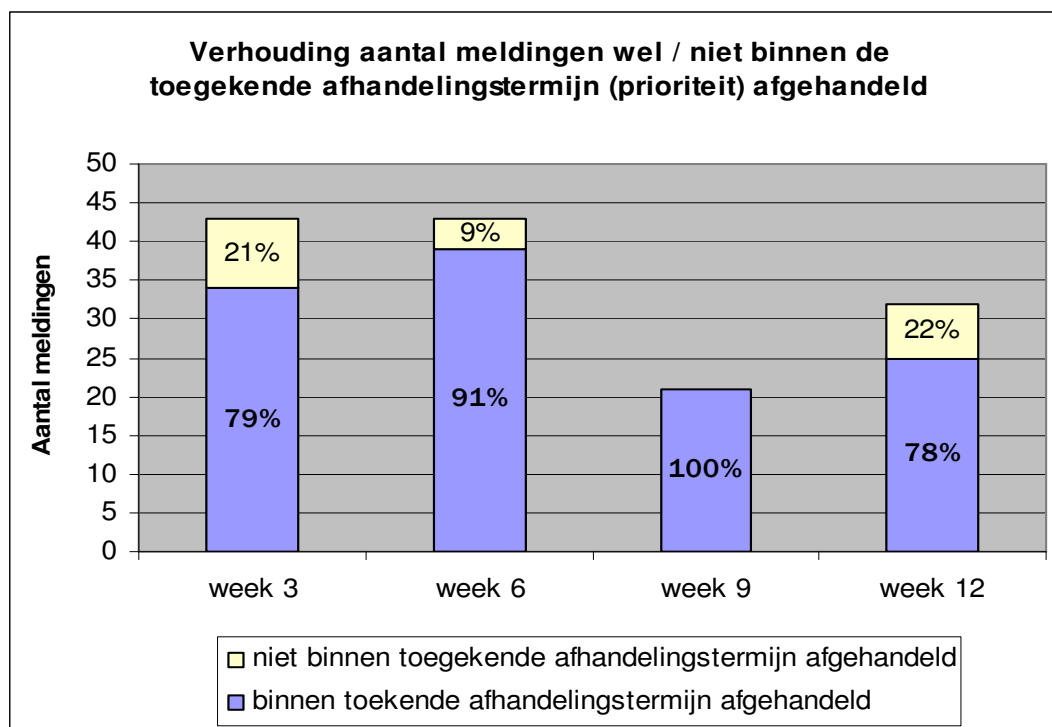
Figuur 4 Toegekende afhandelingstermijn (prioriteit) voor week 3, 6, 9 en 12

Als er gekeken wordt naar het aantal overschrijdingen van de toegekende afhandelingstermijn (figuur 5 en 6), is te zien dat de gemeente zich niet altijd aan de vastgestelde afhandelingstermijn houdt. In week 3, 6 en 12, gaat het om respectievelijk 21%, 9%, en 22% van het totale aantal meldingen in die week. Het gaat daarbij zowel om algemene meldingen, overlastmeldingen, als spoedmeldingen. In week 9 is er overigens geen sprake van overschrijdingen.

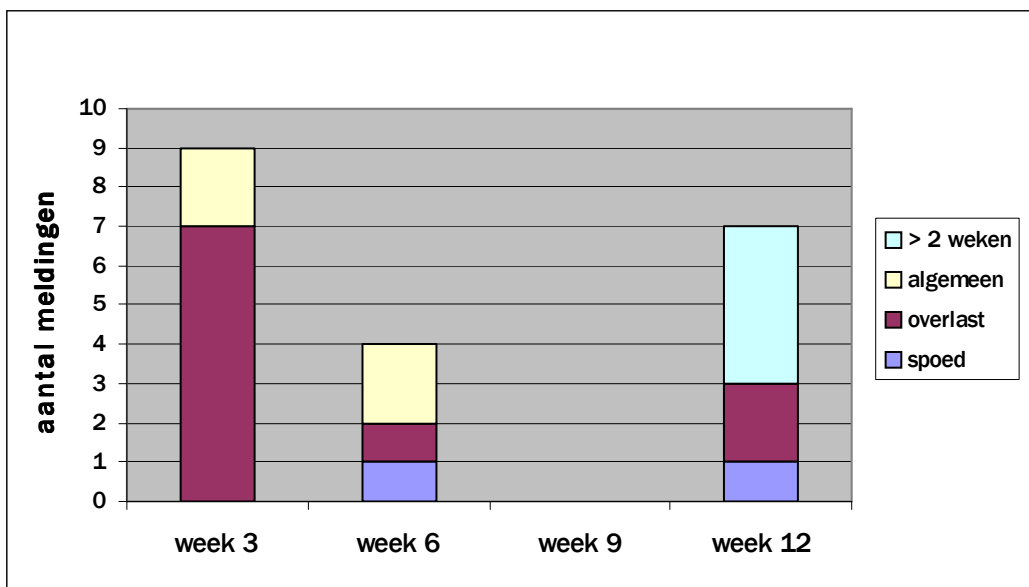
In de Programmabegroting wordt aangegeven dat 90% van de spoedmeldingen binnen vier uur afgehandeld dient te worden, en 90% van de overlastmeldingen binnen 72 uur. Voor de vier geselecteerde weken wordt dit alleen voor week 9, week 3 voor spoedmeldingen, en week 6 voor overlastmeldingen gehaald. Voor de overige categorieën is geen norm vastgesteld.

categorie	Week 3	Week 6	Week 9	Week 12
> 2 weken (geen norm vastgesteld)	0	0	0	4 (100%)
Algemeen (geen norm vastgesteld)	2 (17%)	2 (8%)	0	0
Overlast (norm 10% overschrijding geoorloofd)	7 (28%)	1 (7%)	0	14 (14%)
Spoed (norm 10% overschrijding geoorloofd)	0	1 (25%)	0	33 (33%)

Tabel 1 Aantal overschrijdingen per categorie inclusief percentage overschrijdingen van het totaal aantal meldingen van deze categorieën

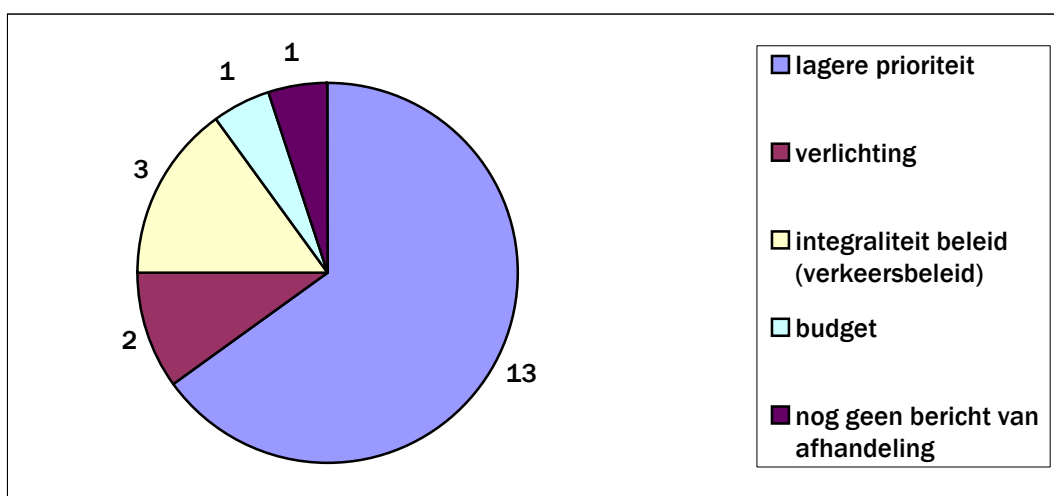


Figuur 5 Verhouding aantal meldingen wel/niet binnen de toegekende afhandelingstermijn (prioriteit) afgehandeld



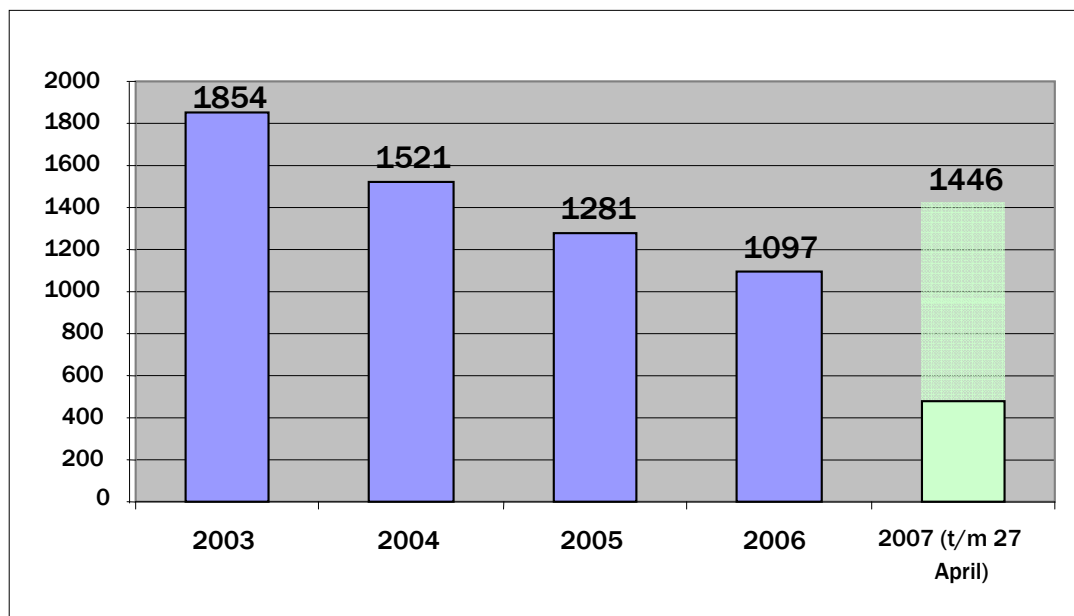
Figuur 6 Aantal overschrijdingen per toegekende afhandelingstermijn (prioriteit)

De belangrijkste oorzaak voor overschrijdingen van de afhandelingstermijn is met name de 'lagere prioriteit' die aan een melding wordt toegekend (figuur 7). Hiermee wordt bedoeld dat de eerder toegekende prioriteit is aangepast naar een langere afhandelingstermijn en dus lagere prioriteit doordat de melding in een eerder stadium hierop verkeerd beoordeeld is. Daarnaast wordt de 'integraliteit van beleid' genoemd als oorzaak, waarmee bedoeld wordt dat er eerst afstemming moet plaatsvinden met andere afdelingen binnen de gemeente (in deze drie gevallen over het verkeersbeleid). Verder wordt tweemaal 'verlichting' genoemd als oorzaak, waarbij het gaat om storingsmeldingen van straatverlichting die niet altijd binnen vastgestelde afhandelingstermijn afgehandeld kunnen worden, omdat deze meegaan in controleronde van Nuon en Nuon periodiek terugrapporteert over de afhandeling. Tenslotte wordt nog eenmaal als oorzaak genoemd het toekennen van een budget voor een afhandeling, en eenmaal dat men nog geen bericht van afhandeling heeft ontvangen van de betrokken ambtenaar aan wie de afhandeling is uitbesteed.



Figuur 7 Oorzaken van overschrijdingen van toegekende afhandelingstermijnen (inclusief aantal meldingen in deze categorieën)

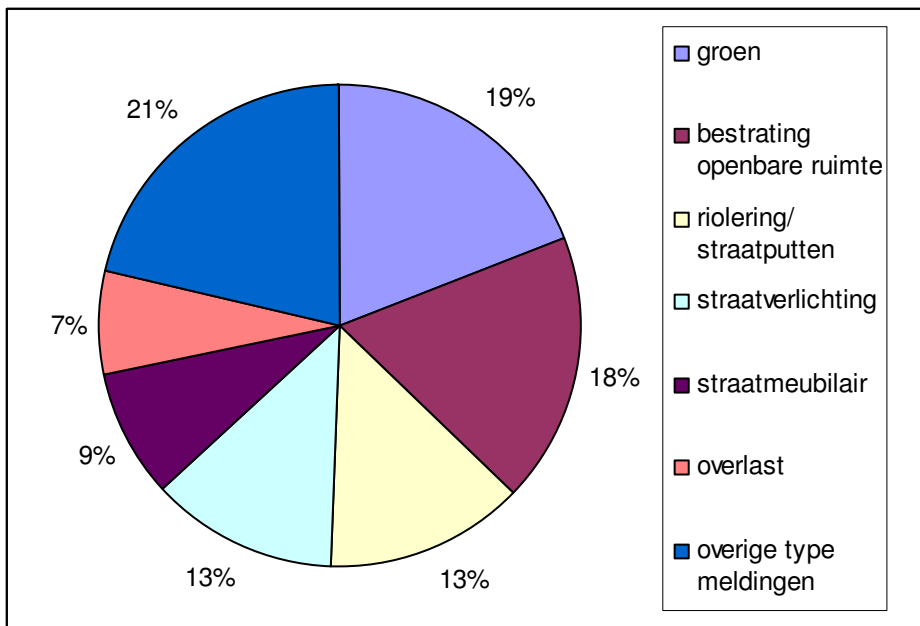
Het totale aantal meldingen is volgens eerdere analyses van de handmatige ingevulde formulieren in de loop van de jaren afgenomen (figuur 8). Dit werd mede veroorzaakt doordat medewerkers de meldingenformulier ook gebruikten als urenregistratie van hun (interne) werkzaamheden.



Figuur 8 Totaal aantal meldingen van 2003 tot en met 2007

Als men het aantal meldingen voor de eerste vier maanden doortrekt naar heel 2007 (waarbij overigens geen rekening gehouden wordt met mogelijke seizoensfluctuaties), is er een stijging van het totaal aantal meldingen zichtbaar. Feit is dat er in voorgaande jaren minder meldingen werden geregistreerd. Dubbele meldingen (aangiftes van dezelfde melding) werden in voorgaande jaren niet geregistreerd evenals sommige direct afgehandelde meldingen. De verwachting van de medewerkers is dat er dit jaar meer meldingen zullen worden geregistreerd.

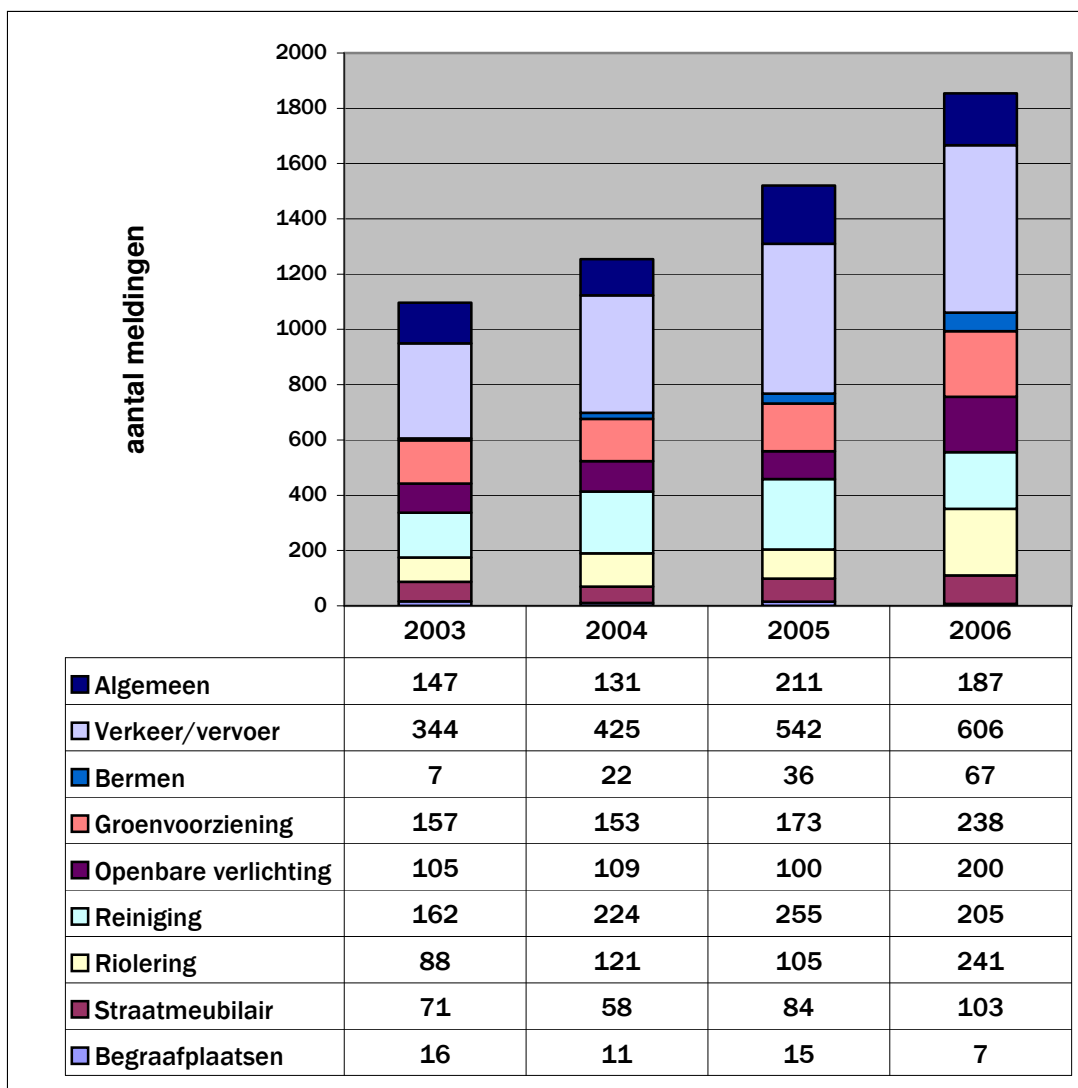
Als er gekeken wordt naar de categorieën meldingen voor de eerste helft van 2007 (figuur 9), blijken meldingen over groen (19%), bestrating (18%), en riolering/straatputten (13%), samen verantwoordelijk voor ruim de helft van het totaal aantal meldingen. En samen met meldingen over straatverlichting (12,6%), straatmeubilair (8,6%) en overlast meldingen (6,7%) zijn zij verantwoordelijk voor 79% van het totaal aantal meldingen. De overige 21% betreffen meldingen over afval, verkeersborden, milieu, overige (categorie), speelplaatsen, verkeersmaatregelen, begraafplaats, verkeerslichten, en graffiti.



Figuur 9 Aantal meldingen per type melding (1 jan. t/m 22 juni 2007)

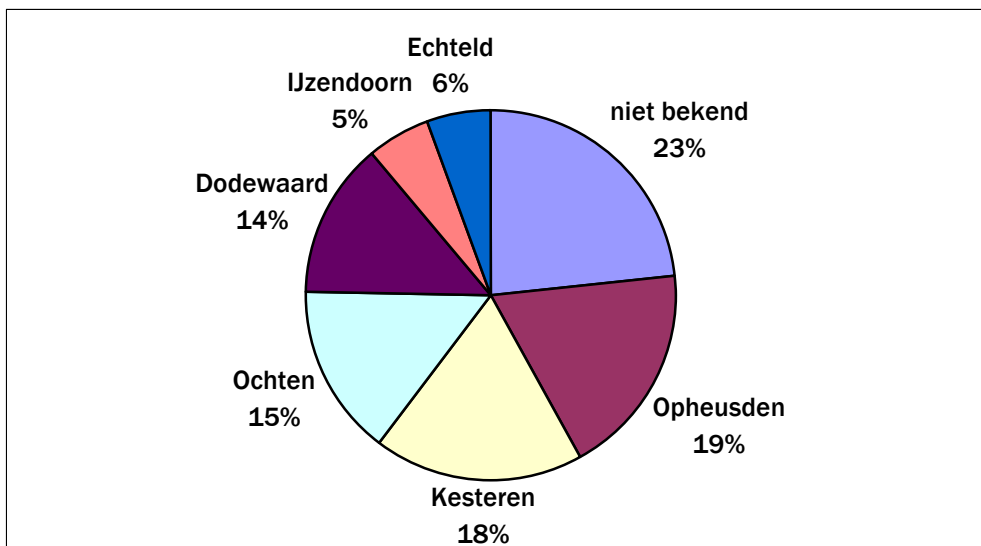
Daarnaast maakt de gemeente nog gebruik van een verdere verfijning in subcategorieën van meldingen. Hieruit blijkt dat ‘schade aan bestrating’ (18%), ‘bomen’ (12%), ‘verlichting brandt niet’ (10,5%), ‘zwerfvuil’ (9,4%), en ‘put/kolk verstopt’ (7,3%) samen verantwoordelijk is voor 57% van het totaal aantal meldingen. Het is mogelijk dat als gevolg van seizoensfluctuaties, bijvoorbeeld bladval in de herfst en gladheid in de winter, er nog verschuivingen in deze categorieën plaatsvinden. Bovendien staan de categorieën nog niet volledig vast, het systeem is in ontwikkeling en categorieën worden aangepast naar de ervaringen en bruikbaarheid van de huidige indeling.

De gebruikte categorieën komen niet overeen met die zoals ze in de voorgaande jaren zijn gebruikt (zie figuur 10). In deze jaren maakten vooral de categorieën ‘verkeer en vervoer’, ‘reiniging’, ‘groenvoorziening’, ‘riolering’ en ‘algemeen’ in wisselende samenstelling de top drie van meldingen uit, samen verantwoordelijk voor ruim de helft van het totaal aantal meldingen.



Figuur 10 Aantal meldingen per categorie voor 2003 tot en met 2006

Als er tenslotte gekeken wordt naar het aantal meldingen per dorpskern, zijn deze vrij evenredig verdeeld (zie figuur 11). Ook als er gekeken wordt naar de verhouding van het aantal meldingen naar inwonersaantal per kern. Deze ligt gemiddeld rond de 2%, variërend van 1,5 tot 2,4%, waarbij de twee kleinste kernen Echteld en IJzendoorn hoog scoren (boven de 2%) en de overige grotere kernen onder de 2%. Opvallend is de grote categorie ‘niet bekend’, wat het gevolg is van de mogelijkheid die de gemeente Neder-Betuwe aan burgers biedt om waarnemingen anoniem door te geven.



Figuur 11 Herkomst meldingen per dorpskern (1 jan. t/m 27 april 2007)

Het feit dat informatie alleen per kern beschikbaar is, kan als een gemiste kans worden gezien omdat het daarmee niet mogelijk is analyses op wijkniveau of op gebiedsdeelniveau van aantallen en typen meldingen te maken. Bevindingen uit andere gemeenten wijzen uit dat dergelijke informatie zeer waardevol kan zijn in identificeren van probleemgebieden en het nemen van specifieke maatregelen die het aantal meldingen in dit bepaalde gebiedsdeel aanzienlijk kan verminderen. Nu zijn alleen adresgegevens van de melders beschikbaar, maar niet van de melding zelf.

3.4 Inhuur derden

15. De uitbesteding van de afhandeling van meldingen door derden vindt plaats volgens de inkoop- en aanbestedingsrichtlijnen³⁶ van de gemeente.

De gemeente Neder-Betuwe maakt voor haar grote onderhouds- en beheertaken van de openbare ruimte, zoals het openbaar groen en de begraafplaatsen, relatief veel gebruik van uitbesteding aan derden. De keuze om veel taken uit te besteden is toentertijd bij de herindeling gemaakt omdat twee van de drie gemeenten al veel taken op dit gebied uitbesteed hadden.

In 2004 is het aanbestedingbeleid voor werken door de gemeenteraad in Neder-Betuwe vastgesteld. In november 2005 heeft het college in een notitie "Neder-Betuwe in zaken"³⁷ dit beleid geactualiseerd waarbij ook de aanbesteding van leveringen en diensten is meegenomen. Deze notitie geeft de kaders weer waarbinnen de gemeente opereert. Deze notitie is samen met het collegebesluit

³⁶ Collegebesluit inzake de interne regels (protocol) van de gemeente Neder-Betuwe voor de inkoop en aanbesteding van leveringen, diensten en werken (1 maart 2006); Notitie "Neder-Betuwe in Zaken". Randvoorwaarden inkoop- en aanbestedingsbeleid Gemeente Neder-Betuwe. Versie 19-11-2005.

³⁷ Notitie "Neder-Betuwe in Zaken". Randvoorwaarden inkoop- en aanbestedingsbeleid Gemeente Nederbetuwe. Versie 29-11-2005.

“inkoop- en aanbestedingbesluit”³⁸ op 12 januari 2006 aan de raad ter kennisname aangeboden. Daarnaast neemt de gemeente met ingang van januari 2005 deel aan het Gemeenschappelijk Inkoopbureau bij de Regio Rivierenland.

In het verleden is er, ook op het gebied van groenbeheer, veel onderhands uitbesteed. In 2005 zijn enkele aanbestedingen, zoals het meerjarig onderhoud begraafplaatsen en een tweetal groenonderhoudsdiensten (bermen en sloten, en maaien gazons), meervoudig onderhands aanbesteed terwijl ze openbaar danwel europees hadden moeten worden aanbesteed³⁹. Dit ondanks adviezen die de Inkoopadviseur van het gemeenschappelijke Inkoopbureau had uitgebracht⁴⁰. In 2006 heeft de accountant dan ook een afkeurende verklaring over de jaarrekening van 2005 afgegeven.

Omdat het bij veel groenbestekken gaat om grote aanbestedingen die over drie tot vijf jaar lopen, zal in de toekomst vaker openbaar en Europees moeten worden aanbesteed.

Het eigen inkoop- en aanbestedingsbeleid wordt momenteel intern geëvalueerd. Sinds begin 2007 is er binnen de gemeente ook een coördinator voor inkoop en aanbestedingen vastgesteld.

16. Bij uitbesteding van afhandeling van meldingen wordt het waarborgen van de kwaliteit van de afhandeling van de melding meegenomen en in de (werk)afspraken vastgelegd.

De afhandelingstermijn die gerealiseerd kan worden is voor een deel van de meldingen afhankelijk van de inhuur van derden. De gemeente Neder-Betuwe maakt voor enkele grotere onderhouds- en beheertaken van groen en grijs gebruik van aannemers. Er zijn bestekken voor onder meer begraafplaatsen, bermen, bomen, gazon, en heesters. Tot nu toe worden in bestekken geen afspraken over de afhandeling van meldingen opgenomen.

Wel worden er in de nieuwere bestekken onderhoudseisen/normen (kwaliteitsbeelden) over het vereiste kwaliteitsniveau van het onderhoud vastgesteld. Indien meldingen over een ‘overschrijding’ van deze onderhoudseisen/normen gaan, kan de gemeente de aannemer daarop aanspreken. De meldingen hebben dan een zekere signaleringsfunctie.

In enkele bestekken is tevens een verplichting tot het opzetten van een tijdschema opgenomen volgens welke onderhoud gepleegd wordt. Door deze beschikbaar te stellen op de receptie kan bij regulier onderhoud ook aan melders worden doorgegeven wanneer de aannemer voor werkzaamheden langs zal komen.

³⁸ Collegebesluit inzake de interne regels (protocol) van de gemeente Neder-Betuwe voor de inkoop en aanbesteding van leveringen, diensten en werken (1 maart 2006)

³⁹ Memo Toepassing aanbestedingsbeleid, 6 februari 2006. Van: Controller, aan: Managementteam.

⁴⁰ Notitie Aanbesteding groen binnen de gemeente Neder-Betuwe, 14-09-2005, José van der Linden-Schneider; Aanbesteding onderhoud begraafplaatsen, e-mail 19-10-2005, inkoopadviseur.

Daarnaast vindt er met aannemers regelmatig overleg plaats waarin ook de afhandeling van meldingen aan de orde komt. Met enkele aannemers zijn hierover ook (mondeling) afspraken gemaakt. Zo is met de aannemer van het gazonbestek de afspraak gemaakt dat klachten en/of meldingen binnen 1 week moet worden opgelost. In de toekomst wil men dit soort afspraken ook in bestekken gaan opnemen. ⁴¹

⁴¹ Interview dhr. C. Timmer, 15-03-07.

4 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk komen de belangrijkste conclusies en aanbevelingen aan de orde in antwoord op de onderzoeksvragen (in kaders).

Uitgangspunt van dit onderzoek was de gemeente inzicht te geven hoe het met haar dienstverlening is gesteld, door één specifiek proces, de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte, uit te lichten. De conclusies en aanbevelingen willen wij daarom ook in dit brede kader *-kwaliteit van de dienstverlening-* plaatsen.

Over het algemeen concludeert de rekenkamercommissie dat de gemeente Neder-Betuwe het proces rond de afhandeling van meldingen goed heeft ingericht en zich in de praktijk grotendeels aan zijn eigen regels houdt. Er zijn daarbij nog wel een aantal aandachtspunten, waarin we met name de communicatie over de normen richting de burgers willen noemen, alsmede het nog ontbreken van een goed verantwoordingsmechanisme. Voor een overzicht van de belangrijkste bevindingen en conclusies in detail op basis van toetsing op het referentiekader verwijzen wij naar bijlage 2.

4.1 Inrichting en kwaliteit proces

1. Wat zijn de interne en/of externe regelgeving en richtlijnen met betrekking tot de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte? En wat zijn de normen voor de afhandeling van meldingen die hieruit volgen?

Conclusies:

- *Er is geen landelijke regelgeving voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte.*

Wel mogen burgers een zekere kwaliteit in dienstverlening op dit gebied van de gemeente verwachten. De Commissie Jorritsma stelt in haar visie op de publieke dienstverlening: De klant eist van de overheid dienstverlening die voldoet aan de kernbegrippen: snel, toegankelijk, goed en goedkoop en een vriendelijke bejegening.⁴²

Ook de gemeente Neder-Betuwe staat in haar bedrijfsvoeringsconcept de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening voor.

- *Door het proces van afhandeling van meldingen in het gemeentewinkelconcept te plaatsen en concrete termijnen voor afhandeling in haar Programmabegroting 2007-2010 vast te stellen, heeft de gemeente de gemeentelijke dienstverlening in belangrijke mate verbeterd.*

⁴² Commissie Jorritsma, juni 2005. Publieke dienstverlening, professionele gemeenten.

- Daarnaast heeft de gemeente een procesmodel voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte opgezet waarin de afspraken over verantwoordelijkheden en taken tussen de afdelingen Gemeentewinkel en Grondgebied zijn vastgelegd en volgens welke vanaf 2007 wordt gewerkt.
- Een aandachtspunt hierbij is hoe er over deze normen (afhandelingstermijn en procesafspraken) en de verantwoording hierover richting burger gecommuniceerd wordt.

Om deze procesbeschrijving en de daaruit volgende normen te spiegelen aan landelijke richtlijnen of normen, zijn deze in dit onderzoek naast de BurgerServiceCode van Burger@overheid.nl gelegd. Dit heeft geleid tot het referentiekader zoals dat in hoofdstuk 2 is vastgelegd en waaraan de praktijk van de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte van de gemeente Neder-Betuwe is getoetst.

Aanbevelingen:

1. *Maak normen concreet en communiceer deze ook naar de burger, zoals de te verwachten afhandelingstermijnen per type melding. Leg ook de gewenste kwaliteit van de afhandeling vast.*

Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een *kwaliteitshandvest*. In een kwaliteitshandvest legt de gemeente de kwaliteit van de dienstverlening vast door bijvoorbeeld expliciete, heldere en haalbare servicenormen te benoemen wat de burger kan verwachten en wat er gebeurt als deze verwachting niet uitkomt en zich hierop aanspreekbaar te stellen. Dit kan uiteraard breder dan alleen op de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte.

2. *Rapporteer ook naar burgers in hoeverre de gemeente aan de vastgestelde normen voldoet, bijvoorbeeld in het jaarlijkse Burgerjaarverslag.*

De tevredenheid van burgers over de afhandeling beperkt zich overigens niet tot de afhandelingstermijn, maar gaat ook over de gewenste kwaliteit van het onderhoud van deze buitenruimte vanuit de beleving van de burger (in hoeverre voldoet deze aan de verwachting van de burger). Wellicht dat dit in het voorgenomen *Groenbeheerplan* meegenomen kan worden bij de afweging van onderhoudskwaliteitsniveaus in relatie tot groenbeheermaatregelen.

2. **Borgt de huidige interne regelgeving voldoende de kwaliteit van de afhandeling? Zijn deze normen vertaald in zodanige procedures, richtlijnen en werkafspraken dat mag worden aangenomen dat de afhandeling van meldingen doelmatig en doeltreffend plaatsvindt? Is het proces van afhandeling ingericht op borging van de kwaliteitsbeleving van de burger? Is de organisatie ook hierop ingericht ?**

Conclusies:

- *Over het algemeen heeft de gemeente naar het oordeel van de rekenkamercommissie met de opgestelde procesbeschrijving, afspraken en vastgestelde afhandelingstermijnen, het proces van afhandelen van meldingen over de openbare buitenruimte doelmatig en doeltreffend ingericht.*

Voor de meeste processtappen wordt aan de normen van het referentiekader voldaan (zie bijlage 2). Ook heeft de gemeente controlemechanismen ingebouwd, zoals de wekelijkse rapportage van openstaande meldingen.

- *Wat nog aandacht behoeft, is het op afdelingsniveau (uit)ontwikkelen en vastleggen van beleid zoals de (beleids)context waarin de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte wordt geplaatst, alsmede de doelen, prestatie-eisen, afspraken en maatregelen die hieraan zijn gekoppeld.*

Zo ontbreekt het aan inzicht in de uren en kosten van de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte. Hierdoor is het ook niet mogelijk na te gaan of ingezette maatregelen ook daadwerkelijk tot een eventuele besparingen in tijd en geld en betere kwaliteit van de afhandeling leiden.

- *Een aandachtspunt is ook de bruikbaarheid van het registratiesysteem Decos als analyse- en verantwoordingsinstrument.*

Aangezien het systeem in beginsel een postregistratiesysteem is, is het niet in alle opzichten vriendelijk in gebruik waardoor het door de vele handmatige acties relatief gevoelig is voor fouten. Bovendien biedt het systeem niet de mogelijkheid tot het doen van gerichte analyses (bijvoorbeeld analyse op dorp/wijkniveau, per type melding, in relatie tot ingezette maatregel etc.). En is de verantwoording op vastgestelde prestatie-eisen (termijnoverscheidingen) momenteel in Decos niet mogelijk.

Aanbevelingen:

3. *Zorg dat normen in de vorm van prestatie-eisen in de Programmabegroting verder (SMART⁴³) worden uitgewerkt en ingevuld. Besteed ook aandacht aan de inbedding hiervan op afdelingsniveau.*
4. *Ontwikkel daarbij een hanteerbaar verantwoordingsstelsel (in Decos of anderszins) zodat ook daadwerkelijk verantwoording kan worden afgelegd. Verken bijvoorbeeld de mogelijkheid van het maken van rapportages uit Decos waaruit te zien is in hoeverre vastgestelde prestatie-eisen uit de begroting worden behaald.*
5. *Haal meer uit registratiegegevens door ook gegevens op wijkniveau, of ondernomen acties bij te houden, en jaarlijks dwarsverbanden te analyseren. Analyseer ook jaarlijks de oorzaken waarom meldingen niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld worden.*

⁴³ SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, en Tijdgebonden.

Op deze manier is een betere ‘fine tuning’ van het procesmodel van afhandeling mogelijk en kunnen maatregelen gericht ingezet worden.

6. *Meet ook de kwaliteit van de afdoening, in hoeverre de burger ook daadwerkelijk tevreden is over de afhandeling.*

Hiervoor is Decos niet geschikt. Wellicht biedt het jaarlijkse klantentevredenheidsonderzoek “De Staat van de Gemeente” hiertoe mogelijkheden.

4.2 Praktijk

3. Houdt de gemeente zich in de praktijk aan haar eigen regels? En zo ja/nee, wat is hiervan de oorzaak?

Conclusies:

Met het huidige procesmodel en navenante afspraken en registratie in Decos is de praktijk van afhandeling in vergelijking met voorgaande jaren sterk verbeterd. Medewerkers zijn bovendien gemotiveerd om volgens de nieuwe procesbeschrijving te werken en het tot een succes te maken. Daarbij bevindt het procesmodel zich nog in een startfase, en is het op onderdelen nog niet volledig uitgekristalliseerd.

- ➔ *De gemeente houdt zich over het algemeen aan haar eigen regels. Een punt van aandacht is het goed en tijdig doorgeven en administreren van meldingen in Decos zodat het systeem up-to-date is en burgers tijdig en juist geïnformeerd kunnen worden*
- ➔ *Op dit moment is via Decos niet goed te achterhalen of de vastgestelde afhandelingstermijnen en prestatie-eisen uit de begroting ook daadwerkelijk behaald worden.*

De steekproef voor een viertal weken wijst uit dat dit nog lang niet altijd het geval is. Het is echter te verwachten dat met de tijd het aantal overschrijdingen zal afnemen, omdat meldingen op basis van ervaringen beter (op de juiste afhandelingstermijn) worden ingeschat en ingepland.

Aanbeveling:

7. *Blijf het procesmodel regelmatig evalueren en aanpassen op basis van ervaringen uit de praktijk en leg afspraken hierover vast in afdelingsplannen. Hou elkaar aan de afspraken en blijf als afdelingen met elkaar in overleg.*

4.3 Inhuur derden

4. Wat is het reguliere inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente en houdt de buitendienst zich hieraan?
5. Wat is de invloed van de inhuur van derden op de afhandeling van klachten en meldingen over de openbare buitenruimte? Worden interne kwaliteitseisen en/of normen voor de afhandeling van meldingen voldoende gewaarborgd in afspraken bij de inhuur van derden?

Conclusies:

De gemeente heeft in 2005 haar inkoop- en aanbestedingbeleid herzien. Daarnaast neemt de gemeente sinds 2005 deel aan het Gemeenschappelijk Inkoopbureau van de Regio Rivierenland, die ook een inkoopadviseur aan de gemeente levert, en heeft de gemeente sinds begin 2007 een inkoopcoördinator.

- ➔ *In 2005 zijn enkele contracten van de buitendienst op het gebied van groenbeheer tegen het advies van de inkoopadviseur in niet volgens de richtlijnen uitbesteed.*

Voor toekomstige contracten is de verwachting dat met de huidige ervaringen én de aanwezigheid van de inkoopadviseur de afdeling zich beter aan de richtlijnen zal houden.

- ➔ *Momenteel worden in bestekken geen afspraken over de afhandeling van meldingen opgenomen. Afspraken bestaan met sommige aannemers wel op mondelinge basis.*
- ➔ *Sommige bestekken lenen zich slecht voor een snelle afhandelen van meldingen omdat werkzaamheden cyclisch of seizoensafhankelijk ingepland worden.*

Aanbevelingen:

8. *Win bij grotere inkoop en aanbestedingen, zoals dat bij de buitendienst regelmatig het geval is, advies in bij de inkoopadviseur. Leg deze afspraak ook procesmatig op de afdeling vast.*
9. *Maak afspraken over de afhandeling meldingen met derden concreet in bestekken en contracten of door huidige mondelinge afspraken in de toekomst schriftelijk vast te leggen.*
10. *Leg voor meldingen die niet binnen de gebruikelijke afhandelingstermijnen afgehandeld kunnen worden (wegens seizoensafhankelijkheid of cyclische werkzaamheid) andere afhandelingsnormen vast, en communiceer deze ook naar de burger.*

Bestuurlijke reactie



gemeente
Neder-Betuwe

Rekenkamer commissie
Postbus 20
4043 ZG OPHEUSDEN

Bezoekadres:
Burg. Lodderstraat 20, Opheusden
Postadres:
Postbus 20, 4043 ZG Opheusden
Telefoon: (0488) 44 99 00
Telefax: (0488) 44 99 99
E-mail: info@nederbetuwe.nl
Website: www.nederbetuwe.nl
Bankreknr.: 2850.94.955

uw brief van: 06 september 2007
uw kenmerk:
ons kenmerk: GG/I/2007-003331
behandeld door: T.P. Eekhoutte
doorkiesnr.: 0488-449891
bijlage(n):

Onderwerp: onderzoeksrapportage afhandeling van meldingen
over de openbare buitenruimte in de gemeente
Neder-Betuwe.

Opheusden, 03 oktober 2007

Geachte commissie,

Uw onderzoeksrapportage afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte in de gemeente Neder-Betuwe bevat in de aangeboden opzet geen onjuistheden. Wij zien op dit moment geen aanleiding om op uw onderzoeksrapportage te reageren.

Hoogachtend,
namens burgemeester en wethouders van Neder-Betuwe


T.P. Eekhoutte
Afdelingsmanager Grondgebied

In afschrift aan:

Pagina 1 van 2

Onderwerp: **Fout!** Verwijzingsbron niet gevonden.

H:\MT 2007\brief rekenkamer_030107.doc

Nawoord

Op grond van artikel 10, tiende lid, van de Verordening rekenkamercommissie gemeente Neder-Betuwe 2006 heeft de rekenkamercommissie het college van burgemeester en wethouders de gelegenheid geboden op het concept van dit rapport te reageren.

Het college van Burgemeester en Wethouders heeft met een brief van 3 oktober 2007 laten weten, dat het rapport in de aangeboden opzet geen onjuistheden bevat en dat het college op dit moment geen aanleiding ziet om op de onderzoeksrapportage te reageren.

Vervolgens heeft de rekenkamercommissie het rapport ongewijzigd vastgesteld

Bijlage 1 Overzicht interviews en gebruikte documenten

Interviews:

Mevr. M. Guiljam-van der Vegt (medewerkster Gemeentewinkel), startgesprek 22 februari 2007. Voortgangsgesprek 7 juni 2007. Telefonisch gesprek 19 juli 2007.

Dhr. T. Eekhoutte (afdelingsmanager Grondgebied), startgesprek 22 februari 2007, telefonisch gesprek 7 augustus 2007.

Dhr. A. Kierkels, (afdelingsmanager Gemeentewinkel, tot 16 maart 2007), 15 maart 2007.

Dhr. C. Timmer (toezichthouder onderhoudswerken), 15 maart 2007.

Documenten:

Intern, gemeente Neder-Betuwe

Collegebesluit inzake de interne regels (protocol) van de gemeente Neder-Betuwe voor de inkoop en aanbesteding van leveringen, diensten en werken, 1 maart 2006;

Decos: overzicht meldingen (Document Management), maart 2006.

E-mail inkoopadviseur 19-10-2005. Bedrijfsvoeringsconcept Gemeente Neder-Betuwe, mei 2005.

Hogeschool Arnhem-Nijmegen, Oktober 2005. Klantentevredenheidsonderzoek "Ken je klant". In opdracht van de Gemeente Neder-Betuwe

Meldingen Openbare Ruimte afsprakenlijstje, 04.01.07.

Memo Toepassing aanbestedingsbeleid, 6 februari 2006. Van: Controller, aan: Managementteam.

Newcom, Research & Consultancy B.V., Januari 2007.

Klantentevredenheidsonderzoek "Ken je klant", Meting 2007. In opdracht van de Gemeente Neder-Betuwe.

Notitie "Neder-Betuwe in Zaken". Randvoorwaarden inkoop- en aanbestedingsbeleid Gemeente Nederbetuwe. Versie 29-11-2005.

Notitie Aanbesteding groen binnen de gemeente Neder-Betuwe, 14-09-2005, José van der Linden-Schneider (inkoopadviseur); Aanbesteding onderhoud begraafplaatsen.

Overzicht diverse werkzaamheden (ten behoeve van de Afdeling Grondgebied).

Presentatie Nieuwe werkwijze meldingen openbare ruimte, 8 maart 2007.

Procesbeschrijving meldingen openbare ruimte. Protos. Werkkopie 19-06-2007.

Procesbeschrijving meldingen openbare ruimte / receptie, maart 2007.

Programmabegroting Gemeente Neder-Betuwe 2007-2010.

Raadsvoorstel: Startnotitie Kwaliteitsmonitor Gemeentelijke prestaties, 16 augustus 2006. Raadsvergadering 22 september 2006.

Raadsvoorstel: Kwaliteitsmonitor Gemeentelijke prestaties, 20 februari 2007. Raadsvergadering 19 april 2007.

Raadsvoorstel: Stand van zaken reorganisatie en gemeentelijke dienstverlening, 4 oktober 2006.

Tabel totaal aantal meldingen 2003 t/m 2006 per categorie.

Tabel 'Wie doet wat?'

Verordening gemeentelijk ombudscommissie Neder-Betuwe, besloten 30 juni 2005, inwerkingtreding 1 januari 2006.

Verslag overleg Grondgebied (GGB) – Gemeentewinkel (WG), 11 januari 2007.

Verslag evaluatie "meldingen openbare ruimte". 5 juli 2007.

Voorbeeldbrief bericht afhandeling Melding openbare ruimte, februari 2006.

Website Gemeente Neder-Betuwe, Digitale Balie, product Meldingen, Klachten & Bezwaren <http://nederbetuwe.digitalebalie.nl/productcategory.do?categoryId=11>:

Extern:

Burger@Overheid, BurgerServiceCode (versie 2.1, 2006)
http://www.burger.overheid.nl/wat_wij_doen/burgerservicecode

Commissie Jorritsma, juni 2005. Publieke dienstverlening, professionele gemeenten.

Rekenkamercommissie Culemborg, januari 2007. De ene dienst is de andere waard.

Bijlage 2 Score op referentiekader

Norm	Bevindingen	Score
1. De regels voor de afhandeling van meldingen, alsmede de verantwoordelijkheden voor de verschillende procestaken (ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling, en besturing van het proces), zijn vastgelegd, helder en bekend binnen de organisatie.	De regels voor de afhandeling van meldingen zijn sinds kort formeel vastgelegd in een Procesbeschrijving meldingen openbare ruimte in Protos. Hierin zijn zowel de verantwoordelijkheden als de verschillende procestaken van medewerkers en afdelingen vastgelegd. Deze worden ook besproken en gecommuniceerd door middel van een bijeenkomsten met betrokken medewerkers. Protos zelf is echter nog niet voor alle medewerkers toegankelijk.	☺ Voldaan. Protos dient echter nog toegankelijk gemaakt te worden voor alle medewerkers.
2. Er is beleid (beleidsuitgangspunten/-kader en beleidsdoelen) ontwikkeld voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte, op basis waarvan heldere, haalbare en controleerbare prestatie-eisen en normen vastgelegd zijn.	Er is op afdelingsniveau geen beleid geformuleerd expliciet voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte (bijvoorbeeld in een afdelingsplan of in een groenbeheerplan). Wel is in het Bedrijfsvoeringsconcept het dienstverleningsmodel uitgewerkt onder meer met de opzet van de afdeling Gemeentewinkel. Ook zijn in de Begroting prestatie-eisen en -normen geformuleerd. Deze zijn voor deel SMART, maar nog niet altijd volledig. Zo is er geen afhandelingstermijn voor 'overige meldingen' en is voor de kwaliteit van de openbare ruimte nog geen rapportcijfer vastgesteld.	☹ Deels voldaan. De normen dienen nog te worden uitgebreid en verder te worden ingevuld. De gemeente heeft aangekondigd voor de volgende programmabegroting de indicatoren verder te concretiseren en expliciet te koppelen aan (sub)doelen.
3. Uren en kosten met betrekking tot de afhandeling van meldingen worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd.	Van 2003 tot en met 2006 werd de urenverantwoording voor de afhandeling van meldingen geregistreerd via handmatig in te vullen formulieren. Hiervan zijn geen overzichten beschikbaar. Uren en kosten voor de afhandeling van meldingen zijn deels op productniveau ('openbaar groen', 'wegen/straten', etc.) in de Programmabegroting terug te vinden. Een analyse van de uren en kosten die specifiek op de afhandeling van meldingen terug te rekenen zijn, is echter niet te maken. Zo zijn ook de eventuele gevolgen (in uren en kosten) van het uitbesteden van de coördinatie van de afhandeling van meldingen aan de afdeling Gemeentewinkel niet te achterhalen.	☹ Niet voldaan. Uren en kosten van de afhandeling van meldingen zijn niet te herleiden en daarmee zijn eventuele kostenbesparingen op basis van de procesbeschrijving en ingezette maatregelen niet te achterhalen.
4. Het is bij burger bekend waar hij een melding kan doen.	Via de website en via een informatiebijeenkomst over de digitale balie is de mogelijkheid van het doen van meldingen over de openbare buitenruimte naar burgers overgebracht. Er is geen apart meldlijnnummer; alle meldingen kunnen worden doorgegeven via het algemene nummer (receptie) van de gemeente. Het is niet bekend in hoeverre de burger bekend is met deze mogelijkheid. Maar als de burger de gemeente met deze vraag benadert, wordt zijn melding direct in	☺ Voldaan. Het doen van meldingen over de openbare buitenruimte zal in 2007 in het Neder-Betuwe magazine worden behandeld.

Norm	Bevindingen	Score
	behandeling genomen.	
5. De burger kan 24 uur per dag, zeven dagen per week, een melding doen waarbij keuze is uit meerdere kanalen (multi-channel: internet, e-mail, telefoon, schriftelijk, en fysiek en/of balie).	De burger kan sinds begin dit jaar via alle kanalen (internet, email, telefonisch, schriftelijk en de balie) een melding doen. Meldingen via internet kunnen op alle tijdstippen worden doorgegeven. Telefonische meldingen en meldingen via de balie kunnen alleen tijdens kantoortijden worden doorgegeven. Buiten kantoortijden kunnen spoedeisende meldingen telefonisch via de calamiteitendienst worden doorgegeven. Daarmee is er dus in de middaguren en buiten kantoortijden een (telefonische en fysieke) lacune in de bereikbaarheid voor <u>niet</u> spoedeisende zaken. Dit in tegenstelling tot wat in een raadsvoorstel d.d. 4-10-06 aan de raad gecommuniceerd wordt dat : “de klant via één servicenummer de gemeente kan bereiken, zowel binnen als buiten kantoortijden voor klachten en meldingen”. De bereikbaarheid van de receptie is door de versterking met een extra receptioniste verbeterd.	☺ Deels voldaan. Een punt van aandacht is de telefonische bereikbaarheid buiten kantoortijden voor niet-spoedeisende meldingen. Een mogelijkheid zou zijn meldingen in te spreken op een antwoordapparaat.
6. De melder hoeft slechts eenmaal een melding te doen en heeft de garantie dat zijn melding bij het juiste orgaan terecht komt.	Door de één-loket-opzet van de gemeentewinkel en receptie kan worden gegarandeerd dat de melding direct geregistreerd en in behandeling genomen wordt. Ook als meldingen bij de afdeling Grondgebied binnenkomen, worden zij in behandeling genomen en vervolgens voor registratie aan de receptie doorgegeven.	☺ Voldaan.
7. Bij binnenkomst van een melding is (aan de hand van een beslisboom) voor de degene die de melding aanneemt duidelijk welke meldingen relevant ⁴⁴ zijn, welke afhandelingstermijn ⁴⁵ aan de melding verbonden wordt, en aan wie (persoon of afdeling) de melding doorgestuurd moet worden voor afhandeling.	In de procesbeschrijving zijn de uitgangspunten voor relevante en niet ontvankelijke meldingen opgenomen, evenals de te koppelen afhandelingstermijnen (prioriteit), en de ambtenaar of afdeling verantwoordelijk voor de afhandeling. Deze lijsten zijn op de receptie beschikbaar. Daarnaast zijn deze lijsten In Protos opgenomen. Helaas is Decos niet geschikt om deze beslismomenten in te bouwen, en dient dit dus grotendeels handmatig te gebeuren (bijvoorbeeld koppeling prioriteit en afhandelingstermijn). Dit maakt het systeem gevoelig voor fouten.	☺ Voldaan. Punt van aandacht zijn de beperkingen van Decos als registratiesysteem (bijvoorbeeld het inbouwen van beslismomenten via een uitklapmenu), waardoor het minder gebruiksvriendelijk is en relatief gevoelig voor fouten.
8. Meldingen worden bij binnenkomst zo snel mogelijk ⁴⁶ op de juiste manier en volledig geregistreerd (minimaal gegevens melder, gegevens melding, en datum van ontvangst).	Meldingen die binnenkomen op de receptie worden direct in Decos ingevoerd met de gegevens van de melder, gegevens over de melding en datum van ontvangst. Meldingen moeten grotendeels handmatig ingevoerd worden (zonder uitklapmenu) wat het systeem gevoelig maakt voor fouten. Meldingen die bij de afdeling Grondgebied binnenkomen worden op een formulier	☺ Voldaan. Het doorgeven van binnengekomen meldingen aan van de afdeling Grondgebied en de

⁴⁴ Betreft het een melding volgens de definitie van openbare ruimte, en betreft het openbaar ruimte van de gemeente Neder-Betuwe.

⁴⁵ Afhandelingstermijn bij *spoed*, *overlast*, of *overig* (zie norm 13).

⁴⁶ Binnen een dusdanige termijn dat afhandeling volgens gewenste normtijd mogelijk is, en uiterlijk binnen één werkdag.

Norm	Bevindingen	Score
	opgenomen. Deze dienen volgens de procesbeschrijving direct aan de receptie te worden doorgegeven voor registratie. In de praktijk blijken deze wel eens door medewerkers te worden opgespaard. Ook meldingen die via de calamiteitendienst binnenkomen dienen voor registratie aan de receptie te worden doorgegeven. Ook deze blijken in de praktijk wel eens te blijven liggen.	Calamiteitendienst naar de receptie voor registratie is nog een punt van aandacht. Dit werd ook als zodanig aangemerkt in de evaluatiebijeenkomst van beide afdelingen begin juli.
9. De melder ontvangt telefonisch, schriftelijk of per e-mail binnen 24 uur een ontvangstbevestiging met informatie over de te volgen procedure, de relevante afhandelingstermijn, en een contactpersoon.	Melders die meldingen schriftelijk of via internet doorgeven, ontvangen standaard een ontvangstbevestiging per brief of email. Telefonische melders en melders via de balie werden begin 2007 nog gevraagd of zij een ontvangstbevestiging wilden ontvangen. In de loop van het jaar is men standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging en bericht van afhandeling gaan sturen. Sinds kort kan ook in het systeem worden aangegeven als melders géén bericht van afhandeling willen ontvangen. In de schriftelijke bericht van afhandeling wordt aangegeven dat de melding in behandeling genomen is of op welke termijn de melding in behandeling genomen wordt. Er wordt geen contactpersoon maar wel een telefoonnummer aangegeven. Was tot nu toe één (inhoudelijk) iemand verantwoordelijk voor de schriftelijke afhandeling van meldingen, binnenkort gaat ook de schriftelijke afhandeling via de receptie plaatsvinden.	☺ Deels voldaan. Er wordt geen expliciete contactpersoon opgegeven (wel een telefoonnummer). Een verder punt van aandacht is de vraag of de receptie voldoende inhoudelijk toegelegd is voor de schriftelijke afhandeling van de meldingen.
10. De gegevens van de melder worden vertrouwelijk behandeld en alleen voor de afhandeling van de melding gebruikt.	Melders kunnen als zij dat wensen hun melding anoniem doorgegeven. De gegevens en registraties uit Decos worden alleen gebruikt voor de afhandeling en eventuele analyses. Op het niveau van de analyses zijn zij niet meer tot de melder te achterhalen.	☺ Voldaan.
11. De melding wordt zo snel mogelijk ⁴⁷ doorgestuurd naar de verantwoordelijke persoon en/of afdeling en ingepland ter afhandeling.	Meldingen die op de receptie worden ingenomen, kunnen direct via een email aan de verantwoordelijk ambtenaar of afdeling worden doorgegeven. Bij spoedmeldingen die binnen vier uur afgehandeld dienen te worden, wordt extra nagebeld. De verantwoordelijk ambtenaar controleert in principe tweemaal daags zijn email op meldingen. Indien de verantwoordelijk ambtenaar niet beschikbaar is (ziekte, vakantie, etc.), wordt er een vervanger geregeld. De verantwoordelijk ambtenaar dient de meldingen vervolgens in te plannen bij zijn servicemedewerkers of bij derden. De afspraken met derden over het in behandeling nemen van meldingen is momenteel vooral op mondelinge basis.	☺ Voldaan. Punt van aandacht is de afhankelijkheid van derden voor bepaalde meldingen. Hierdoor kunnen meldingen niet altijd direct ingepland worden en is men afhankelijk van reeds bestaande plannings en afspraken. Hiervoor dienen duidelijke afspraken gemaakt te worden in de bestekken. Verder is de frequentie waarmee

⁴⁷ Binnen een dusdanige termijn dat afhandeling volgens gewenste normtijd mogelijk is, en uiterlijk binnen één werkdag.

Norm	Bevindingen	Score
		verantwoordelijk ambtenaren hun email controleren nog een punt van aandacht.
12. Er is een centraal volgsysteem waaruit altijd duidelijk is waar en in welke fase een melding zich bevindt: aangemeld, ingepland / in afhandeling, afgehandeld, teruggekoppeld / afgemeld (inclusief verantwoordelijk persoon of afdeling).	In Decos, indien goed bijgewerkt (alle meldingen via alle kanalen doorgegeven en afgehandelde meldingen geregistreerd), is te zien in welke fase een melding zich bevindt en wie verantwoordelijk is voor de afhandeling. Voor de termijnbewaking wordt aan het einde van de week door de receptie een overzicht van nog openstaande meldingen aan de verantwoordelijk ambtenaar gestuurd met een kopie naar de afdelingshoofd Grondgebied.	😊 Voldaan. Onder voorwaarde dat Decos goed is bijgewerkt.
13. Alle meldingen worden binnen de afgesproken relevante afhandelingstermijn afgehandeld. a. spoed: bij dreigend gevaar voor mens of dier. De klacht dient zo snel mogelijk, maar binnen vier uur na ontvangst te worden afgehandeld; b. overlast: wanneer hinder wordt ondervonden zonder aanwezigheid van gevaar. De klacht dient binnen 3 * 24 uur (drie werkdagen) te zijn afgehandeld; c. overig: afhankelijk van hetgeen er moet worden uitgevoerd. De klacht dient binnen twee weken te worden afgehandeld. ⁴⁸	Op dit moment is via Decos niet te achterhalen of de vastgestelde afhandelingstermijnen of prestatie-eisen uit de begroting ook daadwerkelijk behaald worden. De steekproef voor een viertal weken wijst uit dat dit nog lang niet altijd het geval is. Het systeem is nog in ontwikkeling en te verwachten is dat dit in de toekomst steeds beter zal verlopen omdat meldingen ook beter op de juiste termijn worden ingeschat. De belangrijkste oorzaak van overschrijding blijkt namelijk een verkeerde inschatting van de afhandelingstermijn te zijn. Wekelijks worden de nog openstaande meldingen opgestuurd naar de te behandelen ambtenaar. Er is daarmee wel sprake van een zekere bewaking op termijnoverschrijdingen. Decos leent zich echter niet goed voor het bewaken van termijnen en controle of de gemeente aan de vastgestelde prestatie-eisen houdt. Door de afhankelijkheid van derden is het bovendien niet altijd mogelijk om aan afhandelingstermijnen te voldoen, met name wat betreft de 'overig' en 'overlast' termijn, mede als gevolg van cyclische of seizoensafhankelijke werkzaamheden. Tenslotte is de gemeente is naar de burgers niet helder over de afhandelingstermijnen. Op haar website geeft zij alleen aan dat kleine klachten en schademeldingen door de servicemedewerkers binnen 24 uur worden afgehandeld, en omvangrijke klachten en schademeldingen door de toezichthouder worden afgehandeld, of worden uitbesteedt naar een aannemer indien dit onderdeel is van een bestek. De indeling naar spoed, overlast en overig die de gemeente zelf hanteert, is hierin niet terug te vinden.	😞 Niet voldaan. Uit de beschikbare gegevens blijkt dat niet voor alle weken aan alle afhandelingstermijnen voldaan kan worden. Indien in de toekomst de afhandelingstermijn beter ingeschat wordt, is te verwachten dat hier verbetering in komt. Echter door de afhankelijkheid van derden is het niet altijd mogelijk om aan afhandelingstermijnen te voldoen.
14. Indien afhandeling binnen de afgesproken afhandelingstermijn niet mogelijk is, neemt de gemeente binnen één werkdag contact op met de melder met de reden waarom, een nieuwe	Melders ontvangen direct na inname van de melding schriftelijk een afhandelingsbericht, hierop wordt geen afhandelingstermijn aangegeven. Op de receptie zijn lijsten aanwezig van cyclische werkzaamheden zodat telefonisch direct aan de melder doorgegeven kan worden wanneer men langs komt voor werkzaamheden. Wanneer de afhandelingstermijn achteraf niet haalbaar blijkt,	😊 Voldaan. Punt van aandacht is hoe snel de verantwoordelijk ambtenaar een niet haalbare afhandelingstermijn terugmeldt aan de receptie.

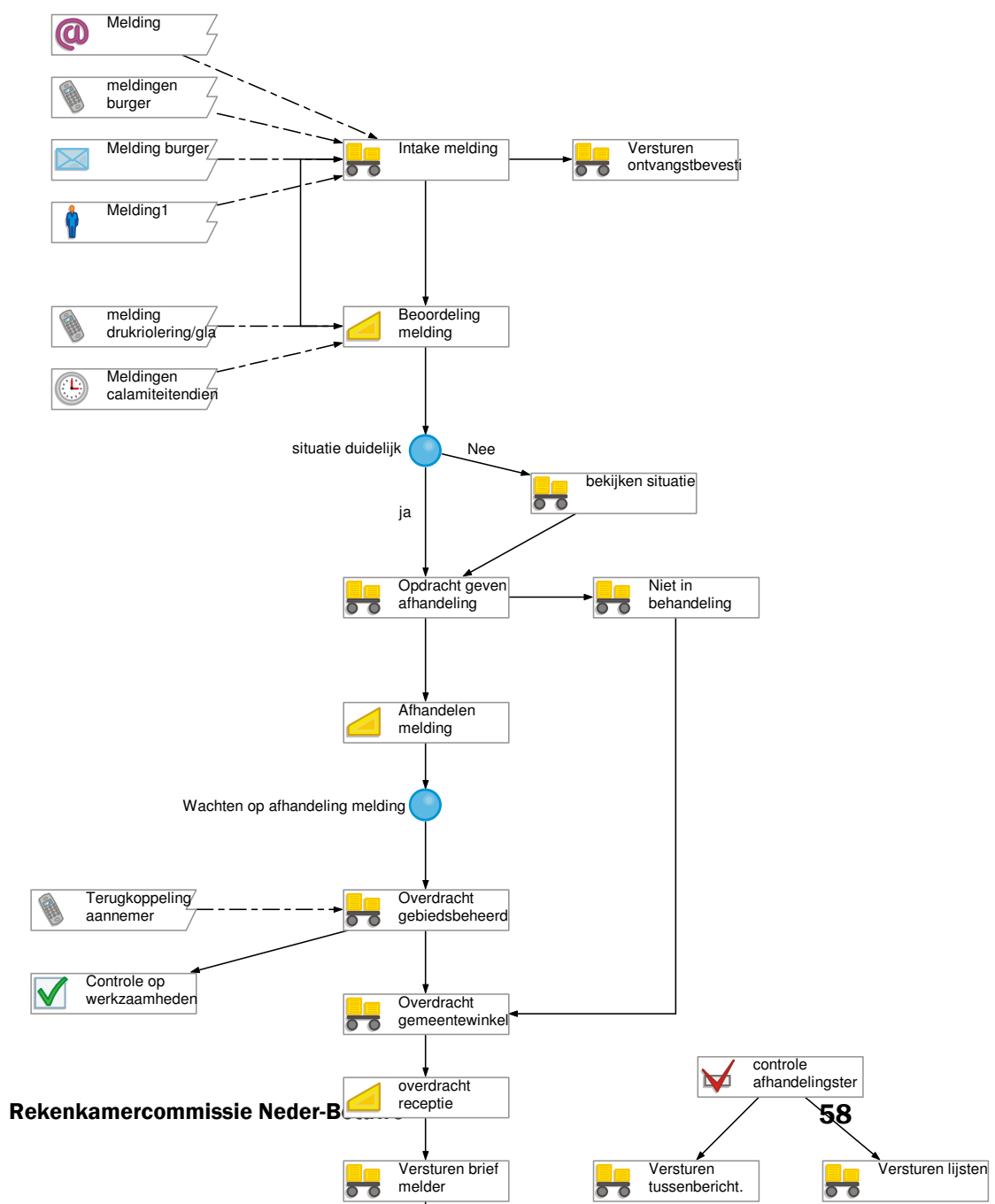
⁴⁸ Gemeente Neder-Betuwe, diverse bronnen (Protos, Powerpoint presentatie 8 maart 2007, etc.).

Norm	Bevindingen	Score
termijn van afhandeling, en een contactpersoon.	worden melders hiervan eveneens schriftelijk en soms telefonisch op de hoogte gebracht, met de reden en zo mogelijk een nieuwe afhandelingstermijn en een telefoonnummer voor eventuele vragen. Hoe snel dit gebeurt is mede afhankelijk van hoe snel de verantwoordelijk ambtenaar dit terugmeldt aan de receptie. Dit kan binnen één werkdag.	
15. De uitbesteding van de afhandeling van meldingen door derden vindt plaats volgens de inkoop- en aanbestedingsrichtlijnen ⁴⁹ van de gemeente.	Het huidige inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente is nog vrij recent. In 2005 zijn enkele contracten met derden op het gebied van groenbeheer onderhands en niet openbaar volgens het eigen inkoop- en aanbestedingsbeleid uitbesteed. De verwachting is dat men zich in de toekomst beter aan de richtlijnen zal houden, mede op basis van de aanwezigheid van een inkoopadviseur en de inkoopcoördinator.	☹ Niet voldaan.
16. Bij uitbesteding van afhandeling van meldingen wordt het waarborgen van de kwaliteit van de afhandeling van de melding meegenomen en in de (werk)afspraken vastgelegd.	Momenteel worden in bestekken geen afspraken over de afhandeling van meldingen opgenomen. Afspraken bestaan met sommige aannemers wel op mondelinge basis. In de toekomst is er het voornemen dergelijke afspraken in bestekken mee te nemen. Sommige bestekken lenen zich echter niet goed voor een snelle afhandeling van meldingen omdat werkzaamheden cyclisch of seizoensafhankelijk ingepland worden.	☹ Niet voldaan. In de toekomst wil met dergelijke afspraken wel in bestekken gaan opnemen. Mogelijk dat voor sommige type meldingen een andere afhandelingstermijn afgesproken moet worden.
17. De verantwoordelijke persoon / afdeling meldt centraal binnen één werkdag terug als de melding is afgehandeld en welke actie hiertoe ondernomen is.	Volgens afspraak dienen afgehandelde meldingen direct aan de receptie teruggemeld te worden, inclusief de actie die ondernomen is. In de praktijk worden afgehandelde meldingen nog wel eens opgespaard voordat ze naar de receptie teruggemeld worden. De kwaliteit van de teruggeleverde informatie bepaald tevens de kwaliteit van het bericht van afhandeling richting melder.	☺ Deels voldaan. De afspraak is wel in de procesbeschrijving opgenomen, maar in de praktijk wordt hier niet altijd aan voldaan. Dit is vooral van belang om de melder tijdig en volledig te kunnen informeren.
18. De afhandeling wordt geregistreerd (door wie en welke actie ondernomen is, de afhandelingstermijn, en datum van afhandeling) en in het systeem vastgelegd.	Afgehandelde meldingen worden geregistreerd met afhandelingstermijn en datum van afhandeling. De actie die ondernomen is, kan worden opgenomen in de kladblokkfunctie van Decos. Deze wordt met name gebruikt voor het afhandelingsbericht richting melder.	☺ Voldaan. Punt van aandacht is de kwaliteit van de informatie van de ondernomen actie op de melding.
19. Jaarlijks wordt door analyse van de registratiegegevens de kwaliteit van de	Tot en met 2006 werd van registratiegegevens alleen de verdeling over de typen meldingen en per deelgebied in kaart gebracht. Met de registratie in Decos is het	☺ Deels voldaan.

⁴⁹ Collegebesluit inzake de interne regels (protocol) van de gemeente Neder-Betuwe voor de inkoop en aanbesteding van leveringen, diensten en werken (1 maart 2006); Notitie "Neder-Betuwe in Zaken". Randvoorwaarden inkoop- en aanbestedingsbeleid Gemeente Neder-Betuwe. Versie 19-11-2005.

Norm	Bevindingen	Score
<p>dienstverlening van de afhandeling van meldingen geëvalueerd (bereikbaarheid, snelheid van afhandeling, nakomen van afspraken, en klantvriendelijkheid) en aantoonbaar gebruikt om van te leren.</p>	<p>nu ook mogelijk om op meer vlakken gegevens te analyseren. In hoeverre men hiervan gebruik gaat maken, moet zich nog uitwijzen. Decos leent zich echter niet voor de analyse van afhandelingstermijnen, en evenmin voor kwaliteitsparameters als de bereikbaarheid, klantvriendelijkheid etc.. Zo is het ook niet mogelijk om de prestatienormen uit de Programmabegroting te monitoren.</p> <p>In klantentevredenheidsonderzoeken in 2005 en 2007 zijn bereikbaarheid, snelheid van afhandeling, het nakomen van afspraken en klantvriendelijkheid geïnterpreteerd, echter niet specifiek voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte. In de toekomst gaan deze onderzoeken in de vorm van de benchmark "De Staat van de Gemeente" jaarlijks plaatsvinden. Hierin gaat ook de kwaliteit van de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte meegenomen worden.</p>	<p>Decos leent zich niet voor de analyse van de kwaliteit van de dienstverlening. Deze kunnen echter wel, indien gewenst, als extra indicator in de jaarlijkse benchmark "De Staat van de Gemeente" worden meegenomen.</p>
<p>20. Klachten over de afhandeling van meldingen worden geregistreerd, behandeld door een functionaris van buiten de afdeling, gerapporteerd aan het college, en jaarlijks geanalyseerd en aantoonbaar gebruikt om van te leren.</p>	<p>Er ligt één formele klacht over de afhandeling van meldingen bij de gemeentelijke ombudscommissie. Deze betreft echter niet de kwaliteit van de afhandeling van meldingen, maar een aansprakelijkheidskwestie.</p> <p>Informeel zijn er wel eens klachten, deze worden echter niet geregistreerd.</p>	<p>☺ Deels voldaan.</p> <p>De gemeente zou het de burger makkelijker kunnen maken een informele 'klacht' of 'aanbeveling' te kunnen doen. Dan moet de burger wel op de hoogte zijn waarop het de gemeente kan 'afrekenen'.</p>

Bijlage 3 Processchema (Protos) meldingen openbare ruimte



Rekenkamercommissie Neder-B

Bijlage 4 Voorbeeld uit Decos

Decos Post Professional (Meldingen Openbare Ruimte)

Onderhoud Zoek Rapportage Beheer Systeem F1=Help

Documenten (Meldingen Openbare Ruimte)

Volnr	Datum	Aangenomen door	Melding via	Melding door
MELDING/000776	11-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000777	12-07-2007	I. van de Sch	Telefoon	Dokter P. Sabbe
MELDING/000778	12-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000779	12-07-2007	M. Guiliam-v		
MELDING/000780	13-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000781	13-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000782	13-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000783	16-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000784	16-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000785	16-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000786	16-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000787	16-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000788	16-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000789	16-07-2007	Jan Vermeer		
MELDING/000790	17-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000791	17-07-2007	I. van de Sch		
MELDING/000792	18-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000793	18-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000794	16-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000795	16-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000796	03-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000797	09-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000798	09-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000799	09-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000800	19-07-2007	I. van Luune		
MELDING/000801	-	I. van Luune		

Wijzigen document-gegevens

Volnummer MELDING: 799

Datum melding: 09-07-2007

Aangenomen door: [Redacted]

Melding via: [Redacted]

Melding door: Appie de Rooder

Adres: Gerard Doustraat

Postcode: [Redacted]

Woonplaats: Kesteren

Telefoonnummer: [Redacted]

E-mail adres: [Redacted]

Type melding: Bestrating openbare ruimte

Nadere omschrijving: Schade aan bestrating

Omschr. (max. 7 wrd): verzakte trottoirtegels

Uitg. toelichting: in de bocht bij het hertenkamp aan de Gerard Doustraat te Kest

Prioriteit: Overlast ([Redacted])

Ontvangstbevestiging: N [Redacted]

Afhandelingsbericht: n [Redacted]

Beh. afdeling: Grondgebied

Beh. ambtenaar: G. Mason

Afhandelen voor: 12-07-2007

Stand van zaken: [Redacted]

Afgedaan: J

Datum afgedaan: 12-07-2007

Ok Scan Acties Tabel Uitg.inh. Doc. Email Annuleer

Ok Doc.boek Sortering Zoek Wijzig Nieuw Verwijder Referenties Inzien Doc Print

Decos Document Professional

Start Novell-delivered Applicati... Microsoft Excel IZRM Decos Post Professio... 11:08

Bijlage 5 De 10 normen van de BurgerServiceCode

De BurgerServiceCode is een gedragscode geschreven vanuit het perspectief van de burger en bevat tien normen waaraan (digitale) contacten moeten voldoen. Elke norm is tweezijdig geformuleerd: als recht van de burger met een daarbij behorende plicht van de overheid.

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke wijze ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, post, telefoon, e-mail, internet).

2. Vindbaarheid overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor informatie en diensten van de overheid. De overheid treedt op als één concern en stuurt mij niet van het kastje naar de muur.

3. Duidelijkheid rechten en plichten

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik op welke voorzieningen recht heb. De overheid maakt mijn rechten en plichten in alle gevallen permanent inzichtelijk.

4. Maatwerk informatievoorziening

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die op maat, afgestemd op mijn situatie.

5. Regie gegevensverstrekking

Als burger kan ik ervoor kiezen mijn gegevens éénmalig aan te leveren en gebruik te maken van pro actieve diensten. De overheid gebruikt mijn gegevens alleen met mijn toestemming voor mij bekende doeleinden en levert geen ongevraagde diensten.

6. Inzichtelijkheid processen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

7. Slagvaardig bestuur

Als burger kan ik op eenvoudige wijze klachten of meldingen kwijt en ideeën voor verbeteringen aanleveren. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

8. Kwaliteits- en prijsvergelijking

Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.

9. Participatie en zelfredzaamheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid biedt de daarvoor benodigde informatie en middelen.

10. Inzage- en correctierecht

Als burger weet ik wat de overheid van mij weet en wat zij met die gegevens doet. De overheid zorgt ervoor dat deze informatie ontsloten is en verbetert onjuistheden.

burger@overheid