

Afhandeling meldingen openbare ruimte

22 JUNI 2021

DEFINTIEF

Dit bestuurlijk rapport is een document van de Rekenkamer Weesp en bevat de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek *Afhandeling meldingen openbare ruimte*.

Het bestuurlijk rapport is een bondige samenvatting van de onderzoeksresultaten en bevat de conclusies en aanbevelingen. Het document vormt samen met het onderzoeksrapport de volledige rapportage van het onderzoek.

Beide digitale documenten kunt u raadplegen op [de projectpagina](#).



Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Samenvatting | 2 |
| Conclusies | 3 |
| 1 Afhandeling steeds vaker Amsterdamse aangelegenheid | 3 |
| 2 Door het college gestelde doelen nog niet bereikt..... | 4 |
| 2.1 College heeft doelen gesteld..... | 4 |
| 2.2 Niet alle meldingen tijdig afgehandeld..... | 5 |
| 2.3 Klanttevredenheid blijft achter bij streven..... | 5 |
| 3 Afhandeling meldingen verbeterd..... | 6 |
| 3.1 Meldingen kunnen eenvoudig worden gemaakt en gevolgd..... | 6 |
| 3.2 Monitoringsinformatie verbeterd en benut | 6 |
| 4 Voorwaarden afhandeling niet geheel op orde | 7 |
| 5 Raad met name ad hoc geïnformeerd over afhandeling..... | 7 |
| Aanbevelingen | 8 |
| 6 Vergroot doeltreffende en doelmatige afhandeling verder | 8 |
| 7 Breng raad nog beter in positie..... | 8 |
| 8 Gemeenteraad: overweeg eigen rol bestuurscommissie | 9 |
| Reactie college en nawoord rekenkamer | 11 |
| 9 Bestuurlijke reactie | 11 |
| 10 Nawoord rekenkamer..... | 15 |
| Onderzoeksverantwoording | 16 |
| 11 Onderzoeksteam | 16 |
| 12 Onderzoeksvraag, aanpak en dankwoord..... | 16 |

Samenvatting

Driekwart van de meldingen openbare ruimte die de gemeente Weesp ontvangt, gaat over 'wegen, verkeer en straatmeubilair', 'openbaar groen en water' en 'overlast in de openbare ruimte'. In 2020 ontving Weesp ruim 3.586 meldingen, een stijging van 30% ten opzichte van 2019. De afhandeling van deze meldingen is na de ambtelijke fusie met Amsterdam verbeterd, maar de doeltreffende en doelmatige afhandeling blijft aandacht vragen.

Met de ambtelijke fusie tussen Weesp en Amsterdam en de overstap op het Amsterdamse meldingssysteem is de afhandeling van meldingen openbare ruimte steeds meer een Amsterdamse aangelegenheid geworden.

Voor Weesp betekent deze overstap dat meldingen eenvoudig kunnen worden gedaan, via de website, apps, telefoon, social media, per mail of aan de balie. De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling en gevraagd naar de klanttevredenheid. Ook de interne monitoringsinformatie over de afhandeling is verbeterd en wordt toegankelijk gemaakt via een dashboard en maandrapportages. Het college heeft de raad tweemaal uitgebreid geïnformeerd over de gevolgen van de overstap op de Amsterdamse aanpak.

Het college heeft naar eigen zeggen twee ambitieuze doelstellingen gesteld. 70% van de melders is tevreden over de afhandeling en 90% van de meldingen wordt binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld. Die doelstellingen zijn niet gehaald. Sinds juni 2020 is 52% van de melders tevreden en is 59% van de meldingen afgehandeld binnen de daarvoor gestelde afhandeltermijn. Daarbij is de gemiddelde afhandeltijd gestegen van 14,8 dagen in 2018 naar 25,6 dagen in 2020. Daarvoor zijn vier verklaringen gegeven door Weesp. Tot slot is de transitie nog niet volledig gerealiseerd, waardoor de afhandeling van meldingen minder doeltreffend of doelmatig verloopt. Zo vallen BOA's nog onder een andere veiligheidsregio en voor de afhandeling van meldingen over de overlast van ratten, openbare verlichting en huisafval wordt volgens andere procedures gewerkt dan in Amsterdam.

We doen in ons rapport drie aanbevelingen. Twee gericht aan het college en één aan de gemeenteraad.

- Vergroot de doeltreffende en doelmatige afhandeling verder;
- Breng de raad nog beter in positie;
- Gemeenteraad: overweeg eigen rol in de bestuurscommissie.

Het college deelt de conclusies en neemt de aanbevelingen over. De reactie van het college op ons onderzoek geeft een goede indicatie dat de aanbevelingen ook na de gemeentelijke herindeling van Weesp zullen worden uitgevoerd.

Conclusies

1 Afhandeling steeds vaker Amsterdamse aangelegenheid

De gemeente Weesp ontvangt verschillende soorten meldingen over de openbare ruimte. Deze meldingen gaan over bijvoorbeeld veeg- en zwerfvuil en straatverlichting. Met de ambtelijke fusie tussen Weesp en Amsterdam (1 juni 2019) is de afhandeling van meldingen openbare ruimte steeds meer een Amsterdamse aangelegenheid geworden. De afhandeling wordt uitgevoerd door Amsterdamse ambtenaren, volgens Amsterdamse werkwijzen, met Amsterdamse systemen en onder aansturing en verantwoordelijkheid van het Amsterdamse college van B en W. Hoe Amsterdam dat doet en wat daaraan valt te verbeteren, is te lezen in ons rapport *Afhandeling meldingen openbare ruimte Amsterdam*. Onderstaand kader bevat daarvan een beknopte samenvatting.

Conclusies en aanbevelingen Amsterdam

Hoofdconclusie

De afhandeling van meldingen openbare ruimte beoordelen wij als gedeeltelijk doeltreffend. De randvoorwaarden - de inrichting rondom het proces - zijn op orde om de gestelde doelen te bereiken. Meldingen kunnen snel en simpel worden gedaan en de communicatie met melders is verbeterd. De uitvoering schiet nog tekort: een aanzienlijk deel van de meldingen wordt niet binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld, 'afgehandelde' meldingen bieden een resultaatgerichte oplossing of stellen een oplossing in het vooruitzicht, de communicatie met de melder schiet op vijf punten tekort en de klanttevredenheid blijft achter bij het streven. Structurele problemen worden nog onvoldoende structureel aangepakt. En de bij de ambtelijke organisatie aanwezige informatie wordt nog onvoldoende gedeeld met het college, de gemeenteraad en de stadsdeelcommissies, waardoor deze onvoldoende zicht hebben op de realisatie van de doelen.

Conclusies

De gemaakte keuzes en inrichting zijn in orde. Het Amsterdamse college van B en W heeft doelen gesteld en de gemaakte keuzes zijn gericht op doeltreffendheid. Daarnaast zijn organisatorische randvoorwaarden gecreëerd.

We concluderen dat meldingen 24/7 op een laagdrempelige manier gedaan kunnen worden en dat de melder nog geen inzicht heeft in dezelfde meldingen die eerder door een andere melder zijn gemaakt.

De norm voor het tijdig afhandelen van meldingen (de servicebelofte) wordt niet behaald. Daarnaast worden urgente meldingen sneller opgepakt, maar niet sneller afgehandeld dan reguliere meldingen.

Verder heeft de gemeente Amsterdam de communicatie met de melder verbeterd, toch schiet de communicatie op onderdelen nog tekort.

We concluderen dat 'afgehandeld' niet altijd betekent dat de melding resultaatgericht is opgelost. Terugkerende problemen worden maar beperkt structureel opgelost.

De klanttevredenheid is gestegen, maar is nog niet op het niveau (70%) dat wordt nagestreefd.

De monitoringsinformatie is op orde en wordt ambtelijk benut. Het college wordt met regelmaat geïnformeerd over de afhandeling van de meldingen openbare ruimte. De informatie heeft maar in beperkte mate betrekking op de realisatie van de college-doelen. De raad wordt vooral over proces-gerelateerde en organisatorische zaken geïnformeerd.

Aanbevelingen

Wij hebben twee aanbevelingen gedaan zodat het Amsterdamse college de Amsterdamse raad beter in positie brengt om de kaderstellende en controlerende taak uit te kunnen voeren: betrek de raad bij vaststellen van de kaders en verbeter de controle-mogelijkheden van de raad.

Daarnaast hebben we twee aanbevelingen gedaan om de melder beter te faciliteren en te investeren in een resultaatgerichte oplossing: verbeter de afhandeling verder en pak structurele problemen structureel aan.

Ondanks dat de uitvoering door de Amsterdamse ambtelijke organisatie wordt uitgevoerd, blijft het college van Weesp bestuurlijk verantwoordelijk en aanspreekbaar op de afhandeling van de meldingen openbare ruimte. De situatie is daarmee vergelijkbaar met de situatie dat het college van B en W activiteiten uitbesteedt aan een externe partij. In de rest van dit rapport volgen de conclusies en aanbevelingen die relevant zijn voor de raad van Weesp om de controlerende taak nu en in de toekomst (na de herindeling) te kunnen uitoefenen.

2 Door het college gestelde doelen nog niet bereikt

2.1 College heeft doelen gesteld

Het college heeft voor het doeltreffend afhandelen van meldingen openbare ruimte twee doelen gesteld, deze zijn per 15 juli 2020 overgenomen vanuit Amsterdam. De eerste doelstelling is om 90% van de meldingen binnen de daarvoor gestelde termijn af te handelen. De tweede doelstelling is dat 70% van de melders tevreden is over de afhandeling. Het college heeft deze doelen per brief (10 september 2020) met de raad gedeeld. Daarbij heeft het college aangegeven dat deze doelstellingen ambitieus zijn en tijd vergen om te realiseren. Daarnaast zijn er op ambtelijk niveau (Amsterdamse) doelen gesteld, zoals dat 99% van meldingen binnen tweemaal de gecommuniceerde

afhandeltermijn is afgehandeld en dat er geen meldingen zijn die langer openstaan dan driemaal de gecommuniceerde afhandeltermijn. Deze doelen zijn niet bestuurlijk bekrachtigd.

2.2 Niet alle meldingen tijdig afgehandeld

In totaal ontving de gemeente Weesp 3.586 meldingen in 2020. Het aantal per 1.000 inwoners in 2019 (137) is in lijn met andere gemeenten in Nederland (die deelnamen aan het benchmarkonderzoek). Het aantal meldingen is tussen 2019 en 2020 aanzienlijk gestegen, namelijk met 30%. Tussen 15 juli 2020 en 31 december 2020 is 59% van de meldingen afgehandeld binnen de daarvoor gestelde afhandeltermijn, zoals die is aangegeven in de servicebelofte. Daarmee is de doelstelling voor de afhandeltermijn - 90% wordt binnen de daarvoor gestelde tijd afgehandeld - niet gehaald.

Ook is er een stijging van de gemiddelde afhandeltijd zichtbaar. Deze is gestegen van 14,8 dagen in 2018 naar 25,6 dagen in 2020. Daarvoor zijn vier verklaringen gegeven. De eerste is dat het tijd vergt voor de ambtelijke organisatie van Amsterdam om de Amsterdamse werkwijzen in (het 'nieuwe' gebied) Weesp goed te laten verlopen. Daarnaast worden sommige meldingen in Weesp die wel zijn afgehandeld, niet direct administratief verwerkt. Ten derde wordt bij sommige meldingen de afhandeling op het verkeerde moment geregistreerd. Bij bijvoorbeeld een melding over rattenoverlast is de servicebelofte dat de melder binnen vijf dagen wordt geïnformeerd over de verdere afhandeling van de melding. In de praktijk krijgt de melding pas de status 'afgehandeld' op het moment dat de bestrijding van de overlast heeft plaatsgevonden. Overigens ligt het probleem volgens ons in dit geval meer bij de servicebelofte waarin verkeerde verwachtingen worden gewekt over de afhandeltermijn (zie rapport Amsterdam - [communicatie schiet op onderdelen tekort](#)), dan aan het handelen in de praktijk. Tot slot is de omvang en aard van bepaalde typen meldingen veranderd als gevolg van de coronamaatregelen. Hierdoor is onder andere de inzet bij bepaalde typen meldingen (zoals van fietswrakken) anders geweest en duurt de afhandeling langer.

2.3 Klanttevredenheid blijft achter bij streven

De klanttevredenheid wordt pas sinds de overstap op het Amsterdamse meldingssysteem (15 juli 2020) - gemeten. Er kan dus geen uitspraak worden gedaan of inwoners van Weesp tevredener zijn over de afhandeling van meldingen met het nieuwe systeem. De collegeambitie voor het percentage tevreden melders (70) is niet gerealiseerd. Tussen 15 juli 2020 en 31 december 2020 was, van de melders die tevredenheid hebben aangegeven, 52% tevreden over de afhandeling. Dit percentage komt overeen met de klanttevredenheid in Amsterdam.

3 Afhandeling meldingen verbeterd

3.1 Meldingen kunnen eenvoudig worden gemaakt en gevolgd

De gemeente biedt veel verschillende mogelijkheden om een melding over bijvoorbeeld afval, bestrating en openbare verlichting in te dienen. Dat kan via de [gemeentelijke website](#), telefonisch (14 020), sociale media (webcare), per mail en aan de balie. Sinds de overstap naar het Amsterdamse meldingssysteem is het ook mogelijk om anoniem en via externe apps (waaronder VerbeterdeBuurt) te melden. Met deze meldingsmogelijkheden biedt Weesp alle mogelijkheden aan die de andere 48 gemeenten (inclusief negen 100.000+-gemeenten) uit de benchmark samen ook aanbieden. Ook mensen met een beperking (zoals slechtzienden) hebben de mogelijkheid om een melding te doen.

Meldingen over huisafval kunnen niet via de gemeente worden gedaan en worden niet door de gemeente afgehandeld. Deze meldingen moeten rechtstreeks bij de Gemeenschappelijke Regeling Gooi- en Vechtstreek worden gedaan.

Het online meldformulier van het Amsterdamse meldingssysteem is zo ontworpen dat alle informatie wordt verzameld om de melding in één keer af te handelen. De melder kan op een kaart eenvoudig de locatie aangeven. Melders worden doorgaans twee keer over de afhandeling van de melding geïnformeerd. De eerste keer als de melding is ontvangen, met daarin de 'servicebelofte' binnen welke termijn de melding wordt afgehandeld. Een tweede keer als de melding is afgehandeld met daarbij de vraag of de melder tevreden was over het onderzoek. In sommige gevallen wordt de melder ook tussendoor geïnformeerd. Uit het Amsterdamse onderzoek blijkt dat de afhandeling van meldingen [ook in Weesp op vijf onderdelen nog tekortschiet](#).

3.2 Monitoringsinformatie verbeterd en benut

De overstap naar het Amsterdamse meldingssysteem (15 juli 2020) heeft ertoe geleid dat de monitoringsinformatie is verbeterd. Dit komt omdat de dataverzameling is uitgebreid, gegevens dagelijks worden geactualiseerd en monitoringsinformatie toegankelijk wordt gemaakt via een dashboard en maandrapportages. Dit biedt onder meer inzichten in het aantal meldingen, de mate waarin de streefwaarden voor de indicatoren afhandeltermijnen en klanttevredenheid worden behaald, en in de doorlooptijd en status van een melding en de werkvoorraad van de meldingen die nog behandeld dienen te worden. Deze gegevens kunnen worden uitgesplitst naar type melding, wijk en verantwoordelijke directie voor de afhandeling. In de maandrapportage is Weesp, naast de Amsterdamse stadsdelen, als afzonderlijk gebied opgenomen. De ambtelijke organisatie bespreekt deze rapportage maandelijks met de portefeuillehouder Dienstverlening en Openbare ruimte.

4 Voorwaarden afhandeling niet geheel op orde

De overstap naar de Amsterdamse werkwijze is grotendeels gerealiseerd, maar nog niet helemaal. Voor Amsterdam komen wij tot de conclusie dat de randvoorwaarden voor een doeltreffende afhandeling is uitgedacht in processtappen en dat het systeem deze processtappen goed ondersteunt. In Weesp geldt voor een aantal onderdelen nog een andere werkwijze ten opzichte van Amsterdam, waardoor de afhandeling van meldingen minder doeltreffend of doelmatig verloopt. In Weesp geldt dat een deel van de meldingen nog door een eigen Klant Contact Center wordt aangenomen. Daarnaast valt Weesp onder een andere veiligheidsregio (Gooi- en Vechtstreek) dan Amsterdam (Amsterdam Amstelland). Handhavers (BOA's) in beide veiligheidsregio's werken met verschillende systemen, de afhandeling van meldingen in Weesp moeten handmatig worden verwerkt, en handhavers zijn nog niet in beide gemeenten inzetbaar. Voor het afhandelen van meldingen over ongedierte, openbare verlichting en huisafval wordt in Weesp nog met andere partijen volgens andere procedures gewerkt dan in Amsterdam. Tot slot geldt voor een aantal typen meldingen dat deze langere tijd administratief blijven openstaan, terwijl ze wel feitelijk zijn afgehandeld. Achterliggende oorzaak is dat procedures niet tijdig worden uitgevoerd, daarnaast schoot de monitoring tekort.

5 Raad met name ad hoc geïnformeerd over afhandeling

Het college informeert de raad op vaste tijdstippen over de afhandeling van meldingen openbare ruimte, via de begroting en de jaarrekening. De informatie die via de jaarrekening en begroting op vaste momenten wordt gedeeld met de raad is zeer summier. Het ontbreekt aan informatie over het aantal meldingen, de afhandeltijd, de ontwikkeling daarin en informatie over een streefwaarde voor de klanttevredenheid voor de tweede helft van 2020. Dit geldt ook voor de *Begroting 2021*, terwijl de ambtelijke organisatie zich na de fusie voornam de raad via de jaarstukken over het beleid te gaan informeren.

Daarnaast is de raad tweemaal ad hoc geïnformeerd over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Deze informatie is uitgebreid en relevant en gaat over de gevolgen van de ambtelijke fusie. Daarbij komt aan de orde de overstap naar het Amsterdamse meldingssysteem en de doelstellingen en streefwaarden voor de afhandeltermijn en klanttevredenheid. Op deze punten is de informatievoorziening aan de raad uitgebreider dan in Amsterdam.

Aanbevelingen

Om afhandeling van meldingen openbare ruimte verder te verbeteren doen wij drie aanbevelingen. De eerste twee aanbevelingen (zie hoofdstuk 6 en 7) zijn gericht aan de gemeenteraad en het college van B en W. De derde aanbeveling (zie hoofdstuk 8) is specifiek gericht aan de gemeenteraad van Weesp.

6 Vergroot doeltreffende en doelmatige afhandeling verder

Blijf sturen op een verdere doeltreffende en doelmatige afhandeling van meldingen

De bestuurlijke doelstellingen voor het tijdig afhandelen van meldingen en de klanttevredenheid zijn nog niet bereikt. Inwoners van Weesp merken dit ook door langere afhandeltijden dan voorheen. Het afhandelen van meldingen is steeds meer een Amsterdamse aangelegenheid geworden. Bestuurlijke sturing blijft echter nodig, net zoals bij andere activiteiten die zijn 'uitbesteed'. Omdat de Amsterdamse werkwijze nog niet helemaal doeltreffend is, is die bestuurlijke aandacht zeker noodzakelijk. De sturing vindt plaats door de wethouder Dienstverlening en Openbare ruimte aan de hand van de maandrapportage. Het valt daarbij op dat de maandrapportage niet wordt geagendeerd in het college.

7 Breng raad nog beter in positie

Verbeter de informatievoorziening door de informatie betekenisvoller te maken en de transparantie te vergroten

De gemeenteraad van Weesp wordt door het college van B en W ad hoc geïnformeerd over aantallen en over de overgang naar Amsterdam. Positief is dat de raad daarbij is geïnformeerd over de doelstellingen en streefwaarden voor de afhandeltermijnen en de klanttevredenheid. De raad is echter via de P&C-cyclus summier geïnformeerd. Voor de uitwerking van deze aanbeveling doen wij twee suggesties^a:

Maak informatie betekenisvoller

Bij betekenisvoller gaat het erom dat de raad de juiste context krijgt om informatie goed te kunnen duiden. Dit betekent dat de raad heldere en beknopte informatie ontvangt om zo te kunnen vaststellen of de doelen zijn bereikt, wat daarvoor is gedaan en wat dat heeft gekost. Voor het geven van inzicht over het doelbereik is relevant dat de gemeenteraad regelmatig wordt geïnformeerd over de indicatoren en streefwaarden die zijn voorzien van een nulmeting.

^a Deze aanbeveling is **in lijn met Amsterdam** omdat ook daar de controle mogelijkheden voor de raad vergroot kunnen worden.

Vergroot de transparantie

Daarnaast geven wij in overweging om in algemene zin de transparantie te vergroten door het beschikbaar stellen van een openbaar dashboard met daarin informatie over de meldingen in Weesp (inclusief de mogelijkheid dit uit te splitsen naar de drie wijken van Weesp), soorten meldingen en hotspots. Het merendeel van deze informatie is binnen de ambtelijke organisatie beschikbaar, maar wordt nog niet met de 'buitenwereld' gedeeld. De gemeente **Eindhoven** doet dit wel. Dergelijke hulpmiddelen geven raadsleden, en toekomstige leden van de stadsdeelcommissie, inwoners, journalisten en andere geïnteresseerden ook de mogelijkheid om bijvoorbeeld na te gaan in hoeverre er sprake is van incidentele of structurele problemen in de openbare ruimte en hoe het aantal meldingen zich (in bepaalde wijken) ontwikkelt.

8 Gemeenteraad: overweeg eigen rol bestuurscommissie**Houd vinger aan de pols bij de ontwikkeling van het bestuurlijk stelsel van Amsterdam en ga daarbij specifiek in op de rol van de bestuurscommissie bij de afhandeling meldingen openbare ruimte.**

Na de (verwachte) herindeling van 24 maart 2022 wordt de raad van Weesp een bestuurscommissie, als onderdeel van de gemeente Amsterdam.^b We constateren dat de raad van Weesp zich actief bezighoudt met haar toekomst als onderdeel van het bestuurlijk stelsel van Amsterdam.^c

Blijf vinger aan de pols houden

Wij moedigen de gemeenteraad aan de vinger aan pols te blijven houden rondom de verdere ontwikkeling van het bestuurlijk stelsel van de gemeente Amsterdam en de overgang van de raad naar een bestuurscommissie. Het is daarbij belangrijk om in de gaten houden welke veranderingen Amsterdam wil gaan doorvoeren ten aanzien van het bestuurlijk stelsel. Zo ziet het er naar uit dat het mandaat van de bestuurscommissies wordt vergroot.^d Plannen voor dit voorstel zijn voorgelegd aan de Amsterdamse gemeenteraad en de stadsdeelcommissies van Amsterdam, maar (nog) niet aan de gemeenteraad van Weesp. Wij raden aan om de nieuwe rol te blijven bespreken en hierover in contact te treden met raadsleden en leden van de stadsdeelcommissies van de gemeente Amsterdam.

Denk na over de toekomstige rol bij de afhandeling van meldingen

Ook na de herindeling is het van belang dat Weesp als bestuurscommissie goed geïnformeerd wordt over (de doeltreffendheid van) de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In ons onderzoek in Amsterdam zien we **dat leden van de huidige**

^b **Rijksoverheid: Ministerraad stemt in met vijftal gemeentelijke herindelingen (18 september 2020)**

^c Weesp, Gemeenteraad, *Brief Voortgang Bestuurscommissie Weesp*, 6 mei 2021.

^d Zie bijvoorbeeld raadsbrief Wethouder Democratisering Amsterdam, *Voorgenomen hoofdlijnen bestuurlijk stelsel vanaf 2022*, 7 april 2021. In deze brief wordt gesproken over stadsdeelcommissies in plaats van bestuurscommissies.

stadsdeelcommissie behoefte hebben aan toegankelijke informatie over de afhandeling van meldingen (bijvoorbeeld in de vorm van een dashboard).

Reactie college en nawoord rekenkamer

9 Bestuurlijke reactie

Geachte heer De Ridder,

Op 18 mei 2021 heeft u ons het conceptrapport Afhandeling meldingen openbare ruimte toegestuurd met het verzoek een bestuurlijke reactie hierop te geven. Wij hebben kennisgenomen van de conclusies en aanbevelingen in uw rapport en voldoen met deze brief aan uw verzoek.

Allereerst willen wij u graag bedanken voor het verzette werk. Meldingen in de openbare ruimte zijn voor de inwoners van Weesp en voor het college een belangrijk onderwerp. We zijn daarom blij dat de Rekenkamer hier onderzoek naar heeft gedaan en concrete aanbevelingen doet.

Het college is verheugd dat met de overstap naar de Amsterdamse methodiek van meldingen openbare ruimte het doen van meldingen eenvoudiger geworden is en dat deze goed kunnen worden gevolgd. En ook dat de monitoringsinformatie verbeterd is en benut wordt.

Tegelijkertijd signaleert de rekenkamer een aantal belangrijke verbeterpunten. Zo worden de doelen op het gebied van klanttevredenheid en tijdige afhandeling niet gehaald. Het college heeft deze doelen per brief (10 september 2020) met de raad gedeeld. Daarbij heeft het college aangegeven dat deze doelstellingen ambitieus zijn en tijd vergen om te realiseren. De Rekenkamer geeft aan dat de problemen die hierbij in Amsterdam spelen en die zij in haar rapportage over Amsterdam hebben gesignaleerd direct invloed hebben op de situatie in Weesp. Specifiek voor Weesp geldt dat er ook nog enkele laatste problemen zijn met de overstap naar de Amsterdamse werkwijze. En hoewel de gemeenteraad uitgebreid geïnformeerd is, gebeurt dat vooral op ad hoc basis en niet als onderdeel van de P&C-cyclus. Dit zijn serieuze bevindingen waarbij het van belang is om deze goed op te pakken.

De Rekenkamer doet op basis van deze conclusies twee aanbevelingen aan het college:

Vergroot doeltreffende en doelmatige afhandeling verder:

- 1 Blijf sturen op een verdere doeltreffende en doelmatige afhandeling van meldingen

Breng raad nog beter in positie:

- 2 Verbeter de informatievoorziening door de informatie betekenisvoller te maken en de transparantie te vergroten

Ook wordt er een advies gegeven aan de gemeenteraad van Weesp:

Gemeenteraad: overweeg eigen rol bestuurscommissie

- 1 Houd vinger aan de pols bij de ontwikkeling van het bestuurlijk stelsel van Amsterdam en ga daarbij specifiek in op de rol van de bestuurscommissie bij de afhandeling meldingen openbare ruimte.

Het college neemt de twee aanbevelingen aan het college over. Zij geven concrete aanknopingspunten voor het verbeteren van de afhandeling van meldingen in Weesp. Het college neemt met interesse kennis van de aanbeveling aan de gemeenteraad. Omdat deze aanbeveling niet aan ons gericht is zullen wij hier verder geen inhoudelijke reactie op geven.

Zoals de Rekenkamer ook al signaleert is de afhandeling van meldingen in Weesp sterk verweven met de afhandeling van meldingen in Amsterdam. Het college heeft daarom met interesse kennis genomen van het Rekenkamerrapport *Afhandeling meldingen openbare ruimte* voor Amsterdam en de bestuurlijke reactie hierop. Het college is blij dat het college van Amsterdam voortvarend aan de slag gaat met de aanbevelingen van de Rekenkamer en is ervan overtuigd dat de acties die worden aangekondigd ook een positief effect zullen hebben op de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte van Weesp. Het uitgangspunt is gezien de aankomende bestuurlijke fusie om te komen tot één systeem voor Amsterdam en Weesp. Echter, het college wil hier zelf ook op kunnen sturen. Daarom zal het college van Weesp net als het college van Amsterdam opdracht geven aan de ketenpartners binnen de ambtelijke organisatie voor een meerjarig actieplan. Dit actieplan wordt samengevoegd met het actieplan van Amsterdam, waardoor er één plan voor de verbetering van meldingen in de openbare ruimte ontstaat. Hierin zal één set aan servicebeloftes en streefwaardes in worden gedefinieerd. Daarnaast zal het college enkele specifieke aandachtspunten voor Weesp meegeven.

De raad zal door middel van een brief tegelijk met de begroting 2022 worden geïnformeerd over het actieplan. Verdere rapportage hierover zal in de P&C-producten worden opgenomen. Hoewel de gedetailleerde uitwerking in het actieplan zal komen te staan, geeft het college hieronder alvast op hoofdlijnen aan hoe zij met elk van de aanbevelingen wil omgaan.

Aanbeveling 1: Blijf sturen op een verdere doeltreffende en doelmatige afhandeling van meldingen

Zoals u terecht stelt worden de doelen die de gemeente zichzelf heeft gesteld op het gebied van klanttevredenheid en afhandeltermijnen nog niet bereikt. Het college is daarom ook blij dat het college van Amsterdam hier in haar bestuurlijke reactie veel aandacht aan besteed. Wij denken dat de acties in het actieplan hier ook voor Weesp verbetering in zullen aanbrengen. Het college van Weesp sluit zich daarom aan bij de reactie van de gemeente Amsterdam. Wij zullen hier net als het college van Amsterdam op sturen en in de prioritering o.a. aandacht vragen voor de relevante servicebeloftes in Weesp. Om de

sturing op meldingen in zijn algemeenheid te verbeteren zullen de rapportages over meldingen in de openbare ruimte in een integrale staf besproken worden.^e Ook de voortgang van het meerjarig actieplan zal hier besproken worden. Hierdoor kunnen eventuele problemen meteen integraal worden opgepakt. Daarnaast heeft het college van Amsterdam opdracht gegeven om in het actieplan ook op te nemen hoe het college het beste geïnformeerd kan worden. Het college van Weesp geeft opdracht om in het actieplan ook een voorstel te doen over de rapportage aan het college van Weesp, de stadsdeelcommissies en de bestuurscommissie in het toekomstige stadsgebied Weesp.^f

Tegelijkertijd signaleert de Rekenkamer een aantal punten die specifiek voor Weesp gelden. Zo concludeert de Rekenkamer dat de nieuwe Amsterdamse werkwijze in Weesp nog niet helemaal doeltreffend is. Op onderdelen verschillen de werkwijzen in Amsterdam en Weesp nog. Mede hierdoor zijn de afhandeltijden in sommige gevallen gestegen. Een deel van deze van deze problematiek zal opgelost worden door de bestuurlijke fusie. De boa's van Weesp zullen dan bijvoorbeeld in dezelfde veiligheidsregio als die van Amsterdam werken, waardoor er geen problemen meer zijn tussen de verschillende systemen en werkprocessen. Maar de bestuurlijke fusie zal niet alles automatisch oplossen. Een deel zit ook in het optimaliseren van processen en het gedrag en de vaardigheden van medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan het administratief niet afsluiten van meldingen, terwijl die wel zijn afgehandeld. Waar nodig zullen de werkprocessen worden geoptimaliseerd en hier zal beter op gemonitord worden. Daarnaast is het van belang om medewerkers waar nodig bij te scholen in het volgen van de juiste nieuwe werkprocessen. Op die manier groeien we langzaam naar één hetzelfde systeem in Amsterdam en Weesp toe.

Aanbeveling 2: Verbeter de informatievoorziening door de informatie betekenisvoller te maken en de transparantie te vergroten

De Rekenkamer stelt dat de raad goed geïnformeerd is over de doelstellingen en streefwaarden voor de afhandeltermijnen en de klanttevredenheid, maar dat de informatievoorziening via de P&C-cyclus nog tekort schiet. Het college zal daarom tegelijkertijd met het actieplan een rapportage over ontwikkelingen op de aantallen, afhandeltijd en klanttevredenheid meldingen openbare ruimte in Weesp versturen naar de gemeenteraad. Aangezien het college van Amsterdam heeft aangegeven dat meldingen zullen worden opgenomen in de doelenboom van de Amsterdamse P&C-cyclus gaat het college van Weesp ervan uit dat de verdere rapportage na de bestuurlijke fusie via de Amsterdamse P&C-cyclus zal verlopen. Het college van Weesp zal hier door middel van het actieplan op sturen.^g

^e Naast de wethouder Dienstverlening zal in de integrale staf ook de burgemeester aansluiten. De gemeentesecretaris is ook aanwezig als ambtelijke ondersteuning.

^f Afhankelijk van de definitieve bestuurlijke besluitvorming over het toekomstige stadsgebied Weesp.

^g In het onwaarschijnlijke geval dat de Eerste Kamer niet instemt met de gemeentelijke herindeling zal het college de streefwaardes op leges opnemen in de P&C-cyclus van Weesp.

Tenslotte geeft de Rekenkamer aan dat de transparantie vergroot kan worden door het openbaar maken van de meldingsdata, door middel van een dashboard. Het college vindt dit een interessant idee en staat hier in principe positief tegenover. Het college zal daarom onderzoeken of dit mogelijk is. Dit begint met een inventarisatie van de behoefte van de toekomstige gebruikers en de benodigde financiële middelen. Ook moet worden gekeken naar het beschermen van de privacy van de betrokkenen. Op dit moment schrijven melders nog regelmatig persoonsgegevens in de open tekstvelden. Ook worden er meldingen gemaakt over personen (denk aan een melding over fraude met een specifieke woning). Er is daarom eerst onderzoek nodig voordat de publicatie van alle huidige gegevens mogelijk wordt. Het college zal hierbij aansluiten bij het onderzoek dat is aangekondigd door de gemeente Amsterdam. Het college van Weesp wil daarbij aanvullen dat er ook gekeken moet worden naar hoe het dashboard geschikt kan worden gemaakt voor het toekomstige gebruik van de stadsdeelcommissies en de bestuurscommissie in het toekomstige stadsgebied Weesp.

Samenvattend: Het college van Amsterdam heeft al opdracht gegeven om de volgende aspecten op te nemen in het actieplan:

- Streefwaarden rond het opvolgen van meldingen als subdoelen opnemen in de doelenboom in de P&C-producten
- Onderzoek doen naar mogelijkheden om meldingsdata openbaar toegankelijk maken
- Functionaliteit in SIA ontwikkelen voor dubbele meldingen
- Uitwerken en implementeren van het leer- en ontwikkeltraject klantgericht afhandelen van meldingen
- Servicebeloftes nalopen en waar nodig aanpassen voor realistische verwachtingen
- Onderzoek naar meldingsbereidheid (en achtergrond van het stijgend aantal meldingen)
- Onderzoek naar mogelijkheden voor melders om na langere tijd een terugkoppeling op hun melding te ontvangen
- Pilots om oorzaak van herhaalmeldingen in de praktijk te achterhalen en op te lossen (nu voor parkeeroverlast, later ook voor andere onderwerpen)

Het college van Weesp sluit zich hierbij aan en vult nog vijf aspecten aan:

- Voorstel voor rapportage aan het college van Weesp, de stadsdeelcommissies en de bestuurscommissie in het toekomstige stadsgebied Weesp over de afhandeling meldingen openbare ruimte
- Werkprocessen op het snijvlak van Weesp en Amsterdam en de monitoring daarop optimaliseren
- Medewerkers bijscholen in het volgen van de juiste nieuwe werkprocessen
- Rapportage aantallen, afhandeltijd en klanttevredenheid meldingen openbare ruimte in Weesp

- Bij onderzoek naar openbaar maken van meldingsdata ook kijken naar mogelijk toekomstig gebruik door de stadsdeelcommissies en de bestuurscommissie in het toekomstige stadsgebied Weesp

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Weesp,

Bas Jan van Bochove

Marije Roos

Burgemeester

Gemeentesecretaris

10 Nawoord rekenkamer

We danken het college van B en W voor zijn duidelijke, constructieve en positieve reactie. Het college onderschrijft de conclusies en aanbevelingen en neemt twee aanbevelingen over. De bestuurlijke reactie is in lijn met die van het [Amsterdamse college van B en W](#). Dat geeft een goede indicatie dat ook na de herindeling van Weesp de aanbevelingen voor Weesp zullen worden uitgevoerd.

Wij adviseren de gemeenteraad om met het college in gesprek te gaan over hoe ervoor kan worden gezorgd dat toezeggingen die betrekking hebben op de periode na de herindeling, gerealiseerd zullen worden.

Onderzoeksverantwoording

Dit is het bestuurlijk rapport van het onderzoek van de rekenkamer naar de *Afhandeling meldingen openbare ruimte*. Het volledige rapport bestaat naast dit bestuurlijk rapport, ook uit het onderzoeksrapport dat 22 juni 2021 wordt gepubliceerd op [de projectpagina](#).

11 Onderzoeksteam

| Rekenkamer Weesp | |
|------------------|---------------------------------------|
| Directeur | dr. Jan de Ridder |
| Onderzoekers | Mr. drs. Arjan Kok RA (projectleider) |
| | Marien van Grondelle Msc |
| | Rosalie Joosten Msc |

12 Onderzoeksvraag, aanpak en dankwoord

Met het onderzoek sloten we aan bij het landelijke DoeMee-onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). De centrale vraag van dit onderzoek luidt:

Op welke wijze geven lagere overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van meldingen openbare ruimte, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad?

Voor de beantwoording van deze vraag hebben we de benchmark zoals gemaakt door onderzoeksbureau PBLQ geanalyseerd. We vergeleken Weesp met cijfers over alle 49 onderzochte gemeenten. Daarnaast voerden we zelf een beperkt verdiepend onderzoek uit door analyse van aanvullend(e) aangeleverde documenten en gesprekken. Voor meer informatie over de onderzoeksverantwoording verwijzen we naar het [onderzoeksrapport](#).

Tot slot willen wij onze dank uitspreken aan alle personen die hebben meegewerkt aan dit onderzoek voor Weesp, met speciale dank aan de ambtenaren van de gemeente

Amsterdam voor het aanleveren van documenten, het beantwoorden van (aanvullende) vragen, de gevoerde gesprekken en het controleren van ons rapport op feitelijke onjuistheden.