

Deel I – Vragenlijst

Deze gesloten vragenlijst geeft een snel overzicht van een aantal indicatoren van het meldproces in de deelnemende gemeente. De vragenlijst is zo opgesteld dat een goed ingevoerde medewerker van de ambtelijke organisatie deze snel in kan vullen. Deze medewerker is bijvoorbeeld een afdelingsmanager, procescoördinator, etc. Een aantal aandachtspunten:

- De vragenlijst bestaat uit verschillende soorten gesloten vragen:
 - *Ja / Nee*
 - *Meerkeuze A,B,C,...*
 - Numeriek (bijv. aantallen meldingen of dagen)
- Voor het invullen geldt: weet u het antwoord op een vraag niet, maakt u dan de antwoordruimte dan leeg en vult u een **X** of een **?** in.
- Naast elke vraag is er ruimte in een extra kolom waar u gevraagd wordt te verwijzen naar de specifieke bron van deze informatie in de te verstrekken relevante documentatie.
- Het onderzoek richt zich op meldingen in het algemeen, een uitsplitsing in allerlei soorten meldingen valt buiten de scope van dit onderzoek. Probeer u dan ook zo veel mogelijk te antwoorden voor alle meldingen openbare ruimte gezamenlijk.

Begripsbepaling Meldingen Openbare Ruimte:

Onder **openbare ruimte** verstaan wij de publiek toegankelijke fysieke buitenruimte, waarvoor uw gemeente als overheid verantwoordelijk is voor het beheer ervan. **Meldingen** zijn berichten die u van personen ontvangt over de Openbare Ruimte – bijvoorbeeld over defect straatmeubilair, gedumpt afval of overlast. Het kan zijn dat uw gemeente tevens berichten ontvangt waarvan verantwoordelijkheid voor de afhandeling bij een andere overheid of organisatie ligt, hierover is tevens een vraag opgenomen. Voor het onderzoek gaan we er vanuit dat iedereen meldingen kan doen, algemeen geldt namelijk dat dit niet is voorbehouden aan inwoners van een specifieke woonplaats, en dat een melding veelal ook anoniem gedaan kan worden.

SVP HIER naam van uw gemeente invullen

Algemeen

| Vraag | Antwoord |
|---------------------------------------|---|
| Naam gemeente | <i>Invullen door respondent</i> |
| Contactpersoon ambtelijke organisatie | <i>Naam: Functie: Emailadres: Tel.nr:</i> |

A. Beleid en Registratie

| Vraag/Onderwerp | Antwoord | Verwijzing naar documentatie |
|--|-----------------|---|
| 1. Heeft uw gemeente beleid opgesteld voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte? (bijv. coalitieakkoord, beleidsnota's, procesbeschrijvingen, werkinstructies, etc.) | <i>Ja / Nee</i> | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |
| 2. Heeft uw gemeente indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. aantal meldingen, afhandelingssnelheid, klanttevredenheid) | <i>Ja / Nee</i> | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |
| 3. Heeft uw gemeente doelstelling/streefwaarden vastgesteld voor deze indicatoren (KPI's)? (bijv. klanttevredenheidscijfer, max. afhandelingsduur, etc.) | <i>Ja / Nee</i> | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |
| 4. Is in dit beleid vastgelegd hoe er met de burgers (melders) wordt gecommuniceerd? | <i>Ja / Nee</i> | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |

B. Registratie Meldingen Openbare Ruimte

| Vraag | Antwoord | Verwijzing naar documentatie |
|---|--|---|
| 5. Waar kan de melder een melding doen? A – Alleen bij uw gemeente (bijv. gemeentesite) B – Alleen bij een externe partij (bijv. externe app) C – Zowel bij uw gemeente als bij een externe partij. | A / B / C | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 6. Kan een melding worden gedaan... a) ... aan de balie (fysiek)? b) ... via de telefoon? c) ... via de website? d) ... via een speciale meld-App? e) ... via sociale media (whatsapp, facebook, etc.)? f) ... door eigen buitenmedewerkers (bijv. BOA's)? g) ... anders namelijk:.... Eigen antwoord invullen! | - a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee e) Ja / Nee f) Ja / Nee g) | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 7. Kunnen mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding doen? | Ja / Nee | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 8. Kan een melding gekoppeld worden aan eerdere meldingen (bijv. als hetzelfde issue vaker gemeld wordt)? | Ja / Nee | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 9. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van overzicht... a) ... van welke meldingen zijn gedaan? b) ... van verschillende categorieën meldingen? | - - a) Ja / Nee b) Ja / Nee | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 10. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van inzicht in indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. overzichten/lijsten/dashboards van aantal meldingen, afhandelingsnelheid, klanttevredenheid) | Ja / Nee | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 11. Beschikt u over een (data-gedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen? (bijvoorbeeld: reinigingsploegen doe vaker plaatsen aan wanneer daar veel meldingen gedaan worden van straatvuil) | Ja / Nee | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |

C. Toewijzen, behandelen en terugkoppelen

| Vraag | Antwoord | Verwijzing naar documentatie |
|---|--|--|
| 12. Beschikt uw gemeente over een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd (bijv. zaakstelsysteem, taakspecifieke applicatie)? | Ja / Nee | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 13. Hoe is de afhandeling van een melding geregeld? A: Volledig door medewerkers van uw gemeente zelf. B: Deels eigen medewerkers, deels door externe partijen. C: Geheel door externe partijen (bijv. aannemers). | A / B / C | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 14. Wordt de melder geïnformeerd... a) ... over de registratie van de melding? b) ... over het in uitvoering nemen van de melding? c) ... over de afhandeling en afsluiting van de melding? d) ... wanneer u als gemeente de melding niet kan afhandelen of dit niet noodzakelijk acht? e) ... op een ander moment, namelijk:.... Eigen antwoord invullen ! | - a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee - e) ... | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |
| 15. Kan de melder nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest (bijv. via online of in app geven van een rapportcijfer, tevredenheidsscore, etc.)? | Ja / Nee | Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8) |

SVP HIER naam van uw gemeente invullen

D. Monitoren

| Vraag | Antwoord | Verwijzing naar documentatie |
|---|--|---|
| 16. Hoeveel meldingen openbare ruimte kreeg uw gemeente in: a) het jaar 2018? b) het jaar 2019? | - - a) ## meldingen b) ## meldingen | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |
| 17. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van een melding in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019 | - - a) ## dagen b) ## dagen | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |
| 18. Wat was de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019 (Noteert u hier de in uw gemeente gehanteerde maat. Dit kan bijv. een gemiddeld rapportcijfer, 1-5 score, of andere maat zijn.) | - - a) b) | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> Kunt u bij een cijfer score aangeven wat de schaal is? Een 3 op een 1-5 score is immers een voldoende, bij een rapportcijfer is een 3 natuurlijk een onvoldoende. |
| 19. Ziet u ten opzichte van andere jaren <u>in 2020</u> tot dusver... a) ...ander type/aard van meldingen? b) ...verandering in aantal meldingen? c) ...worden evt. veranderingen (mede veroorzaakt door veranderde omstandigheden vanwege de Corona-Maatregelen)? | - - a) Ja / Nee b) meer/minder c) Ja / Nee | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |

E. Evalueren en verantwoorden

| Vraag | Antwoord | Verwijzing naar documentatie |
|---|------------------------|---|
| 20. Evalueert uw gemeente periodiek de afhandeling van meldingen in een rapportage? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen! | - - A/B/C/D | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |
| 21. Rapporteert u vanuit de organisatie periodiek aan het college van B&W over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen! | - - - A/B/C/D | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |
| 22. Rapporteert u periodiek aan de gemeenteraad over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen! | - - - A/B/C/D | <i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i> |

LET OP: Samen met de vragenlijst stuurt u de relevante documentatie via e-mail mee. Vult u hiervoor eerst nog de documentatielijst op de volgende bladzijde in!

SVP HIER naam van uw gemeente invullen

Deel II – Documentatielijst

In deel I heeft u gesloten vragen beantwoord, en waar van toepassing een verwijzing naar relevante documentatie en/of webpagina's opgenomen. In de tabel onderaan deze pagina:

- geeft u een overzicht van deze documentatie,
- noteert u het type (zie suggesties onder de tabel),
- en noteert u eventueel waarom deze documentatie relevant is, door bijvoorbeeld te verwijzen naar een vraag (Bijv: A-3), of kort te beschrijven voor welk (deel)onderwerp het document relevant is.

Van deelnemende gemeentes wordt verwacht dat zij een globale check uitvoeren op de te versturen documentatie op:

- Actualiteit (**Cijfers/Kengetallen zijn niet van voor het jaar 2018**. Overige documentatie – bijvoorbeeld van voor het jaar 2018 mag wel meegestuurd worden, mits deze documenten nog actueel/geldig zijn)
- Relevantie (**Documentatie bevat -enige- inhoud betreffende Meldingen Openbare Ruimte**)

In de onderstaande tabel wordt u gevraagd om een overzicht te geven van deze en evt. andere documentatie die u wilt aanleveren voor het verdiepende onderzoek.

| Naam | Type | Waarom relevant |
|-------------------|------------------------|---|
| - voorbeeld1.pdf | <i>Beleidsdocument</i> | <i>Noteert u hier waarop deze informatie relevant is. U kunt dit als onderwerp uitschrijven, of u kunt hiervoor verwijzen naar één of meer vragen uit de vragenlijst.</i> |
| - voorbeeld2.nl | <i>Webpagina</i> | <i>Bijv. meld-website gemeente</i> |
| - voorbeeld3.docx | <i>Werkinstructie</i> | <i>Bijv. B7, C13</i> |
| - | | |
| - | | |

Suggesties documentatie:

Het onderzoeksteam doet hieronder een aantal suggesties van verschillende typen documentatie /informatiebronnen:

- Beleidsdocumentatie zoals:
 - Coalitieakkoord
 - Meerjarenvisies en of jaarplannen van betrokken vakafdelingen zoals:
 - Leefomgeving
 - Toezicht / Handhaving
 - Ect.
- Jaarrapportages/verslagen/overzichten bevattende:

SVP HIER naam van uw gemeente invullen

- Kwalitatieve en/of kwantitatieve overzichten van Meldingen Openbare Ruimte
- Werkinstructies voor het proces Meldingen Openbare Ruimte binnen uw gemeente.
- Webpagina's. Bijvoorbeeld:
 - De meldpagina op de website van de decentrale overheid (gemeente, waterschap, provincie)
 - Meldpagina van externe platformen/app-aanbieders (bijv. buitenbeter.nl)

PBLQ

verbinders in de
informatiesamenleving