

# Meldingen openbare ruimte

---

22 APRIL 2021

## DEFINITIEF

Dit onderzoeksrapport is een document van de Rekenkamer Zaanstad en bevat de bevindingen van het onderzoek *Meldingen openbare ruimte*.

Het onderzoeksrapport bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen. Het document vormt samen met het bestuurlijk rapport de volledige rapportage van het onderzoek. Beide digitale documenten kunt u raadplegen op [de projectpagina](#).



## Inhoudsopgave

Toelichting en leeswijzer .....	3
<b>1 Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding onderzoek.....	3
1.2 Doel en onderzoeksvragen.....	3
1.2.1 Doelstellingen van het onderzoek.....	3
1.2.2 Onderzoeksvraag.....	3
1.3 Aanpak .....	4
1.4 Leeswijzer .....	4
<b>Gedetailleerde onderzoeksbevindingen .....</b>	<b>6</b>
<b>2 Beleid en organisatie.....</b>	<b>6</b>
2.1 Beleid is vastgelegd, ambities college zijn openbaar .....	6
2.2 Indicatoren niet volledig betrouwbaar, norm deels behaald .....	7
2.2.1 Rapportage over aantal meldingen niet volledig betrouwbaar .....	8
2.2.2 Afhandelingsnelheid: meldingen bijna altijd afgehandeld binnen 30 dagen ...	12
2.2.3 Klanttevredenheid: (ambtelijke) norm niet behaald.....	17
2.3 Afhandeling MOR organisatorisch geregeld, maar niet altijd gedocumenteerd .....	22
<b>3 Mogelijkheden van melden en het volgen van meldingen .....</b>	<b>23</b>
3.1 Het geëigende meldingskanaal verschilt per onderwerp .....	23
3.2 Andere gemeenten bieden twee extra kanalen aan om te melden .....	26
3.3 De melder kan de afhandeling in de meeste gevallen volgen.....	27
<b>4 Informatievoorziening en verantwoorden .....</b>	<b>29</b>
4.1 Monitoringsinformatie is beschikbaar, maar kent onvolkomenheden.....	29
4.2 Monitoringsinformatie wordt deels benut .....	30
4.3 De raad is beknopt geïnformeerd en soms onjuist.....	32
<b>5 Evalueren .....</b>	<b>34</b>
5.1 Klanttevredenheidsonderzoek wordt gezien als sturingsinstrument, maar is het niet meer .....	34
5.2 Kwaliteit van de afhandeling wordt verder verbeterd, maar vraagt tijd .....	35

<b>Bijlagen .....</b>	<b>37</b>
<b>6 Onderzoeksteam .....</b>	<b>37</b>
<b>7 Dankwoord .....</b>	<b>37</b>
<b>8 Vragenlijst DoeMee-onderzoek PBLQ .....</b>	<b>37</b>
<b>Eindnoten .....</b>	<b>46</b>

# Toelichting en leeswijzer

## 1 Inleiding

### 1.1 Aanleiding onderzoek

Meldingen openbare ruimte zijn berichten van inwoners of organisaties aan de gemeente over zaken die niet in orde zijn in de openbare ruimte. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een kapotte lantaarnpaal, rondslingerend afval of personen die overlast veroorzaken. Meldingen in de openbare ruimte geven een indicatie hoe schoon, heel en veilig een gemeente is.

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) organiseerde in 2020 een DoeMee-onderzoek waardoor het mogelijk is om de gemeente Zaanstad met 48 andere gemeenten te vergelijken. De Rekenkamer Metropool Amsterdam heeft besloten om zowel voor Amsterdam, Weesp als Zaanstad aan dit onderzoek mee te doen, zodat verschillende uitkomsten eenvoudiger met elkaar kunnen worden vergeleken.

### 1.2 Doel en onderzoeksvragen

#### 1.2.1 Doelstellingen van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken op welke wijze het college in Zaanstad de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte heeft georganiseerd, wat daarvan de resultaten zijn en op welke wijze de afhandeling wordt geëvalueerd en of daarvan wordt geleerd.

Verder bieden de resultaten de mogelijkheid tot een vergelijking (benchmark) tussen de wijze waarop de gemeente Zaanstad de afhandeling heeft geregeld ten opzichte van andere gemeenten, en specifiek de gemeenten Amsterdam en Weesp.

#### 1.2.2 Onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag voor dit onderzoek is gelijk aan de onderzoeksvraag van het DoeMee-onderzoek en 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?*

### 1.3 Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in twee delen. Gestart is met een benchmarkonderzoek door een extern onderzoeksbureau (PBLQ), waaraan 49 gemeenten hebben deelgenomen, waaronder Zaanstad. Aanvullend hebben wij een eigen verdiepend onderzoek gedaan.

Het vergelijkende deel van het onderzoek is uitgevoerd door en onder verantwoordelijkheid van PBLQ. PBLQ heeft een plan van aanpak uitgewerkt waarin zij aangeven welke onderdelen van de meldingen openbare ruimte zij zullen onderzoeken. Samengevat zijn dit: 'beleid', 'registratie', 'toewijzen, behandelen en terugkoppelen', 'monitoren' en 'evalueren en verantwoorden'. Om de gegevens tussen de 49 gemeenten te kunnen vergelijken, heeft PBLQ gewerkt met een standaard vragenlijst. Deze vragenlijst is namens Zaanstad ingevuld door medewerkers van de afdelingen Stadsbeheer & Onderhoud en Wijkbeheer & Onderhoud (zie bijlage voor de vragenlijst). Begin november 2020 heeft het verificatiegesprek plaatsgevonden. In dat gesprek hebben PBLQ en wij nadere vragen gesteld aan de medewerkers van de afdelingen Stadsbeheer & Onderhoud en Wijkbeheer & Onderhoud naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgesteld. Halverwege december heeft PBLQ de benchmark opgeleverd waarin de 49 gemeenten onderling worden vergeleken. Op ons verzoek heeft PBLQ eind december een aanvullende kwantitatieve benchmark opgesteld waarin alleen de negen 100.000+-gemeenten zijn vergeleken.

Op basis van de ingevulde vragenlijst, de ontvangen documenten en het gespreksverslag hebben we een voorlopige rapportage opgesteld. Naar aanleiding van deze voorlopige rapportage stelden we halverwege januari 2021 verdiepende vragen aan de medewerkers van de afdelingen Stadsbeheer & Onderhoud en Wijkbeheer & Onderhoud. Tijdens dit gesprek is aanvullende informatie opgevraagd. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgesteld. Later stelden we per mail nog enkele aanvullende vragen en vroegen we aanvullende informatie op. Op basis van al deze informatie hebben wij de concept-rapportage opgesteld. De concept-rapportage hebben wij voorgelegd aan de ambtelijke organisatie voor een feitelijke reactie. Feitelijke onjuistheden hebben wij gecorrigeerd. Naar aanleiding van de feitelijke reactie hebben wij aanvullende informatie bij de ambtelijke organisatie opgevraagd en verkregen. Ook deze informatie is verwerkt in dit onderzoeksrapport.

Waar relevant hebben we zelf de vergelijking met de gemeenten Amsterdam en Weesp gemaakt. Deze informatie is opgenomen als achtergrondinformatie (te vinden in de blauwe kaders in de tekst) in dit rapport.

### 1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de bevindingen over het beleid, de organisatie en de indicatoren om de afhandeling van de meldingen openbare ruimte te volgen. Hoe meldingen kunnen worden gedaan in Zaanstad en of deze nog zijn te volgen, staat in hoofdstuk 3. Bevindingen over de informatievoorziening aan de raad en de mate waarin het college verantwoording aflegt

over de afhandeling van de meldingen zijn te lezen in hoofdstuk 4. In het laatste hoofdstuk gaan wij in op de vraag of en op welke wijze de gemeente leert van de meldingen (hoofdstuk 5).

Elke hoofdstuk bevat meerdere (sub)paragrafen. De titels daarvan zijn de deelconclusies uit dit onderzoek. Met opsommingstekens rapporteren wij de onderliggende informatie en bevindingen, soms afgewisseld met tabellen of een afbeelding. In de kaders hebben we achtergrondinformatie opgenomen.

## Gedetailleerde onderzoeksbevindingen

### 2 Beleid en organisatie

#### 2.1 Beleid is vastgelegd, ambities college zijn openbaar

- De ambities van het college van B en W voor de afhandelingen van meldingen openbare ruimte zijn openbaar. Inwoners van Zaanstad kunnen daar kennis van nemen.<sup>1</sup>
- Het beleid met betrekking tot meldingen openbare ruimte is niet vastgelegd in een of meerdere beleidsdocumenten, maar in de begroting en procedures.
- De *Begroting 2020-2023* bevat drie ambities voor meldingen openbare ruimte:<sup>2</sup>
  - *Bij de afhandeling van meldingen [openbare ruimte], wordt 95 procent tijdig afgehandeld.*
  - *We streven naar tevredenheid bij klanten over de afhandeling van een melding.*
  - *Meldingen kunnen ook via een app Slim Melden gedaan worden.*
- Zaanstad heeft daarmee net als het merendeel van de andere gemeenten uit de benchmark - 48 gemeenten (inclusief de acht 100.000+-gemeenten<sup>a</sup>) - beleid vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte:
  - 37 van de 49 gemeenten (inclusief Zaanstad) hebben op een of andere wijze beleid vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Dat kan zijn in beleidsnota's, procesbeschrijvingen, werkinstructies of een andere vorm.<sup>3</sup> Voor alle negen 100.000+-gemeenten (inclusief Zaanstad) geldt dat zij op een of andere wijze beleid hebben vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte.<sup>4</sup>
  - 39% van de onderzochte gemeenten (inclusief Zaanstad) heeft het beleid vastgelegd in beleidsnota's.<sup>5</sup> Voor de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Zaanstad) is dat 56%.<sup>6</sup>
- Het college heeft de *Visie op Dienstverlening 2020. Het behouden van het goede en verbeteren wat nodig is* (hierna: visie) op 26 mei 2020 aangeboden aan de gemeenteraad. Het college heeft de raad gevraagd een zienswijze te geven over de digitalisering, en over maatwerk de communicatie met inwoners en ondernemers.<sup>7</sup>
  - De raad heeft in de vergadering op donderdag 20 augustus 2020 vragen gesteld aan de wethouder naar aanleiding van de visie. Een memo (datum: 26 augustus 2020) met beantwoording van de technische vragen van het Zaans Beraad is aan de raad toegestuurd. Hierin is opgenomen dat de vragen van raadsleden naar aanleiding van de visie worden beantwoord en waar nodig meegenomen in het uitvoeringsplan.<sup>8</sup> De raad heeft de zienswijze gegeven.

---

<sup>a</sup> Alphen aan de Rijn, Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Leeuwarden, Utrecht, Venlo en Zoetermeer.

- In de raadsvergadering van 8 september 2020 is gestemd over twee moties Vreemd aan de orde van de dag bij de visie. Eén motie is verworpen (*Vrije inloop Burgerzaken*), één motie is ingetrokken (*Dienstverlening omgevingsvergunningen*).<sup>9</sup>
- De visie (mei 2020) bevat drie verbeterpunten ten aanzien van meldingen openbare ruimte:<sup>10</sup>
  - actief informeren van de inwoners over de afhandeling van de melding;
  - daadwerkelijk oplossen van het probleem;
  - het [digitaal] loket gebruiksvriendelijker maken. Door het bouwen van de website <https://buitengewoon.zaanstad.nl> en het in gebruik nemen van de app *Slim Melden*.

## 2.2 Indicatoren niet volledig betrouwbaar, norm deels behaald

- In de vergelijking met de 48 andere gemeenten (inclusief acht andere 100.000+-gemeenten), is voor drie indicatoren nagegaan of Zaanstad een indicator met een streefwaarde heeft en in hoeverre Zaanstad daarover gegevens registreert. Daarnaast zijn we aanvullend nagegaan of Zaanstad ook rapporteert over de indicatoren. Het betreft de volgende drie indicatoren:
  - 1 Aantal ontvangen meldingen openbare ruimte (zie de paragraaf 2.2.1);
  - 2 Afhandelingssnelheid (zie de paragraaf 2.2.2);
  - 3 Klanttevredenheid (zie de paragraaf 2.2.3).
- Zaanstad geeft aan gegevens over deze drie indicatoren te registreren en loopt daarmee in de pas met, of voor op, de andere 48 gemeenten en acht 100.000+-gemeenten.
  - Zaanstad heeft in een vragenlijst aangegeven het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid en klanttevredenheid te registreren.<sup>11</sup>
  - Zaanstad heeft in een vragenlijst aangegeven een indicator te hebben voor het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid en klanttevredenheid.<sup>12</sup>
  - In tabel 2.1 is het percentage vermeld van de gemeenten die dit ook zeggen te doen.
    - > Uit de tabel blijkt dat 86% van de 49 gemeenten (inclusief Zaanstad) de afhandelingssnelheid registreert en dat 71% van de 49 gemeenten (inclusief Zaanstad) een indicator heeft voor de afhandelingssnelheid.

Tabel 2.1 Percentage meldingen, afhandelingssnelheid en klanttevredenheid

	% van de 49 gemeenten (inclusief Zaanstad) dat aangeeft dit ook te hebben		% van de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Zaanstad) dat aangeeft dit ook te hebben	
	Registratie	Indicator	Registratie	Indicator
Aantal meldingen	86%	31%	89%	56%
Afhandelingssnelheid	86%	71%	100%	89%
Klanttevredenheid	22%	20%	56%	44%



### 2.2.1 Rapportage over aantal meldingen niet volledig betrouwbaar

- Monitoringsinformatie over de meldingen openbare ruimte is afkomstig uit het programma Qlikview. Om de monitoringsinformatie op te bouwen, raadpleegt dit programma de geregistreerde meldingen openbare ruimte in het zaaksysteem Mozard. Qlikview heeft de mogelijkheid om de onderliggende gegevens van meldingen te downloaden in een afzonderlijk bestand.<sup>13</sup>
- Volledig betrouwbare monitoringsinformatie over het aantal ontvangen en afgehandelde meldingen ontbreekt.<sup>14</sup>
  - Informatie in Qlikview wordt niet altijd op een standaard wijze weergegeven, daarvoor zijn selecties nodig. De selecties om tot aantallen te komen zijn niet gedocumenteerd of gestandaardiseerd. Dat geldt ook voor de selectie die wordt gebruikt om aantallen te vermelden in de jaarrekening. Selecties variëren daardoor in de praktijk, waardoor de gerapporteerde aantallen ook variëren.
  - We hebben gedurende het onderzoek verschillende aantallen en bestanden ontvangen die betrekking hadden op hetzelfde jaar (bijvoorbeeld 2020), maar waartussen het aantal meldingen aanzienlijk afweek. Het heeft de ambtelijke organisatie veel inspanning gekost om de afwijkingen in detail te verklaren of om eerder aangeleverde cijfers te reproduceren. Niet overal in de organisatie is kennis, capaciteit en competenties beschikbaar om de verschillen te verklaren.
  - Een groot deel van de verschillen is verklaard.<sup>15</sup>
    - > Bestanden hebben soms betrekking op het aantal *ontvangen* meldingen in enig jaar en in andere gevallen op het aantal *afgehandelde* meldingen in enig jaar. In dat laatste geval bevat het jaartotaal ook de meldingen die in eerdere jaren zijn ontvangen (bijvoorbeeld 2018 en 2019), maar in het geselecteerde jaar (bijvoorbeeld 2020) de status ‘afgehandeld’ hebben gekregen.
    - > Het aantal meldingen in Qlikview met de status ‘afgehandeld’ (2020: 27.264) ligt hoger dan het aantal meldingen dat daadwerkelijk in behandeling is genomen of dat ook feitelijk is afgerond (2020: 25.545 meldingen). Het verschil (2020: 1.719 meldingen) betreft de meldingen die niet in behandeling zijn genomen (‘afgewezen’), omdat bij deze meldingen niet is aangegeven wat het knelpunt is, of niet duidelijk is wie de melder is.
  - Niet alle verschillen konden worden verklaard.<sup>16</sup>
    - > In de *Jaarrekening 2019* is het aantal meldingen openbare ruimte vermeld (22.386). Dit aantal wijkt af van het aantal meldingen dat de status ‘afgehandeld’ heeft in Qlikview (2019: 23.247) en van het aantal meldingen dat daadwerkelijk in behandeling is genomen of dat ook feitelijk is afgerond in 2019 (22.060).
    - > Meldingen die lang openstonden (bijvoorbeeld langer dan twee jaar) zijn administratief afgesloten in Mozard. Tijdens het onderzoek was niet te reproduceren welke en hoeveel meldingen dit betrof.
  - Daarnaast is de registratie in het zaaksysteem Mozard niet volledig.

- > Zo ontbreekt regelmatig informatie over de aard van de melding en details daarover, en informatie over de wijk en de buurt. In 2020 geldt dat voor 37% van de meldingen.
- > Meldingen die per post zijn ontvangen en meldingen die zijn bestemd voor de afdeling Havens & Vaarwegen zijn niet geregistreerd in Mozard.
- De kwaliteit van de monitoringsinformatie dwingt ons tot een keuze van de te presenteren informatie in dit rapport. Wij hebben ervoor gekozen om het aantal afgehandelde meldingen in enig jaar te rapporteren in plaats van het aantal ontvangen meldingen in enig jaar. Daarbij gaf de doorslag dat de ambtelijke organisatie in staat was om ons te voorzien van consistente databestanden voor de 'afgehandelde meldingen', waardoor het voor ons mogelijk is om samenhangende informatie te presenteren over het aantal meldingen (tabel 2.2.), een onderverdeling van het soort meldingen (tabel 2.3) en de afhandelingstermijnen per soort melding (tabel 2.5).
- Zaanstad heeft een indicator meldingen openbare ruimte. Deze is logischerwijs niet voorzien van een streefwaarde of een norm.
  - Het aantal afgehandelde meldingen is in de periode 2016-2020 gestegen van 16.132 naar 25.545 meldingen (+ 58%).

Tabel 2.2 Aantal afgehandelde meldingen openbare ruimte 2016-2020<sup>17</sup>

	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal meldingen	16.132	17.685	18.261	22.060	25.545
Ontwikkeling ten opzichte van het voorgaande jaar (%)		+10%	+3%	+21%	+16%

- Het aantal meldingen dat is afgewezen en daarmee niet in behandeling is genomen is in 2020 gestegen ten opzichte van 2019 met 45%. Het betreft volgens de ambtelijke organisatie meldingen waarvan niet is aangegeven wat het knelpunt is, of niet duidelijk is wie de melder is.
  - > In 2019 zijn 1.187 meldingen afgewezen.
  - > In 2020 zijn 1.719 meldingen afgewezen.
- Het aantal afgehandelde meldingen is in 2020 met 16% gestegen ten opzichte van 2019. Deze stijging heeft zich met name voorgedaan in de categorieën afval, lantaarnpalen en verkeerslichten (zie tabel 2.3).
- De ambtelijke organisatie onderzoekt de oorzaken achter ontwikkelingen van meldingen niet standaard. Wel is er naar aanleiding van ons onderzoek navraag gedaan bij medewerkers die meldingen in behandeling nemen. Hieruit zijn de volgende verklaringen voor de toename in meldingen tussen 2019 en 2020 naar voren gekomen:<sup>1819</sup>

- > De meldingen ten aanzien van afval worden veroorzaakt doordat mensen in coronatijd meer thuis zijn gaan klussen. Meer mensen hebben afval dat afgevoerd moet worden. Dat gebeurt door het aanbieden van afval aan de milieustraat en door dumpingen. Beide zijn in 2020 sterk gestegen.
- > Daarnaast zijn er in 2020 vooral meer kabelbreuken geweest in het verlichtingsnet van de gemeente die verholpen moesten worden.

Tabel 2.3 Percentage meldingen per productcategorie in 2019-2020<sup>b</sup>

Productcategorie	2019 (aantal meldingen)	2020 (aantal meldingen)	% van het totaal in 2020
Afval	5.359	6.634	26%
Gebouw	212	2	<1%
Graffiti	12	20	<1%
Groen en spelen	2.484	1.939	8%
Lantaarnpalen en verkeerslichten	2.850	3.111	12%
Overlast	428	509	2%
Verkeer en bestrating	2.453	1.554	6%
Verrekening onbepaald	294	689	3%
Water en riolering	2.244	1.746	7%
Niet bekend	5.724	9.341	37%
<i>Totaal<sup>c</sup></i>	<i>22.060</i>	<i>25.545</i>	<i>100%</i>

- Ruim een derde van de in Mozard geregistreerde meldingen (37%, 9.341) is gecategoriseerd als 'niet bekend'. De ambtelijke organisatie zoekt naar oplossingen om dit aantal te verkleinen.
  - > Van deze meldingen is niet vastgelegd wat voor soort melding het betreft, bijvoorbeeld afval, bestrating of riolering. Volgens de ambtelijke organisatie komt dit onder andere vanwege de gebrekkige koppeling tussen het zaakstelsel Mozard en de (destijds nog functionele) app *Slim Melden*. De ambtelijke organisatie geeft aan dat zij het aannemelijk acht dat de

<sup>b</sup> Het gaat hierbij om meldingen die in behandeling zijn genomen door de gemeenten. Afgewezen meldingen zijn hierin niet meegenomen (zie toelichting bij het eerste punt onder 2.2.1).

<sup>c</sup> Uit de analyse van PBLQ blijkt dat de vergelijkende cijfers van de andere onderzochte gemeenten van beperkte waarde zijn, omdat een aantal gemeenten niet kon aangeven of de afhandeltijd werd geregistreerd in werkdagen of kalenderdagen. Wij hebben daarom besloten geen vergelijkende cijfers op te nemen in onze rapportage.

- verhouding van het aantal meldingen per categorie niet noemenswaardig verandert wanneer deze meldingen wel zouden zijn gecategoriseerd.<sup>20</sup>
- > Ook in de periode voorafgaand aan de app *Slim Melden* (2016) ontbreekt informatie over het soort melding in Mozard voor 1.724 meldingen. De omvang van de categorie 'niet bekend' is in de jaren daarna toegenomen.<sup>21</sup>
  - > De ambtelijke organisatie noemt de stijging in het aantal meldingen 'niet bekend' een ongewenste ontwikkeling en geeft aan op zoek te zijn naar mogelijkheden om dit aantal terug te dringen.<sup>22</sup>
- Het aantal ontvangen meldingen per 1.000 inwoners ligt in 2018 en 2019 in lijn met het gemiddeld aantal meldingen van de 49 gemeenten (inclusief Zaanstad, zie tabel 2.4).<sup>23</sup>
    - > Daar waar Zaanstad gemiddeld 116 meldingen (2018) respectievelijk 143 (2019) ontving per 1.000 inwoners, ligt dit gemiddelde in de benchmark op 126 (2018) respectievelijk 142 meldingen (2019).

Tabel 2.4 Aantal meldingen in onderzochte gemeenten in 2018 en 2019

Aantal meldingen (per 1.000 inwoners)	Zaanstad	Alle 49 gemeenten (incl. Zaanstad)	Alle negen 100.000+- gemeenten (incl. Zaanstad)
2018	116	126	179
2019	143	142	215

- Maar het aantal ontvangen meldingen per 1.000 inwoners ligt in 2018 en 2019 circa 35% onder het gemiddelde van de 100.000+-gemeenten.<sup>24</sup>
  - > Daar waar Zaanstad gemiddeld 116 meldingen (2018) respectievelijk 143 (2019) ontving per 1.000 inwoners, ligt dit gemiddelde in de benchmark voor de 100.000+-gemeenten op 179 (2018) respectievelijk 215 meldingen (2019).
  - > De ambtelijke organisatie heeft niet onderzocht hoe het komt dat het aantal meldingen in Zaanstad (2019: 143) lager is dan in de acht andere 100.000+-gemeenten (2019: 215). Een mogelijke verklaring is volgens de ambtelijke organisatie dat de gemeente Zaanstad bestaat uit zeven (dorps)kernen. Mogelijk vertonen de inwoners van (dorps)kernen ander meldgedrag dan bewoners van de andere acht 100.000+-gemeenten.
- Het verwachte patroon voor 2020 in Zaanstad is vergelijkbaar met dat van andere gemeenten. Zaanstad verwachtte dat het aantal meldingen in 2020 hoger zou zijn dan in voorgaande jaren, als gevolg van de bijzondere omstandigheden vanwege corona. Uit de cijfers over 2020 blijkt dat deze verwachting is uitgekomen.

- > In 35 van de 49 gemeenten (inclusief Zaanstad) is de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 hoger zal zijn dan in voorgaande jaren. Elf gemeenten verwachten dat het aantal meldingen gelijk zal blijven en drie gemeenten verwachten dat het aantal meldingen zal gaan dalen in 2020.<sup>25</sup>
- > In zeven van de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Zaanstad) is de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 hoger zal zijn dan in voorgaande jaren. In twee 100.000+-gemeenten is de verwachting dat het aantal meldingen gelijk zal blijven.<sup>26</sup>
- > Ook in andere gemeenten is de veronderstelling dat nu inwoners meer in en rond huis zijn, zij eerder gebreken in de directe leefomgeving constateren. Ook wordt verondersteld dat de mensen nu meer tijd hebben om een melding te doen. Tot slot is het aantal meldingen onderhevig aan wijzigingen in beleid of veranderingen in het algemene niveau van de dienstverlening. Zo zijn er gemeenten die verwachten dat er vanwege bezuinigingen meer meldingen zullen plaatsvinden, omdat de bezuinigingen ten koste zullen gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.<sup>27</sup>
- Over de indicator is gerapporteerd in de jaarstukken 2019 (22.386 meldingen).<sup>28</sup>

### 2.2.2 Afhandelingsnelheid: meldingen bijna altijd afgehandeld binnen 30 dagen

- Het percentage meldingen dat binnen de initiële termijn is afgehandeld, maakt onderdeel uit van de monitoringsinformatie (Qlikview).<sup>29</sup>
  - De gemeente heeft het percentage (spoed)meldingen dat binnen de termijn van 2 dagen wordt afgehandeld niet geanalyseerd, maar de benodigde informatie om dit te bepalen is in Mozard wel beschikbaar. Gesprekspartners geven aan dat het registreren van spoedmeldingen in Mozard een verbeterpunt is dat deel uitmaakt van de te realiseren kwaliteitsslag per 1 juli 2021.<sup>30</sup>
  - Lang niet alle andere onderzochte gemeenten houden de afhandelingsduur bij.<sup>d</sup> Daarvoor zijn verschillende redenen aangevoerd.<sup>31</sup>
    - > Zo zijn er specifieke meldingen waarbij het nuttig is om de afhandeling ‘op te sparen’ totdat er enig volume is en de meldingen allemaal tegelijkertijd kunnen worden afgedaan.
    - > Voor andere meldingen geldt dat die soms beter in een ander seizoen (met name met betrekking tot groenbeheer) kunnen worden afgedaan.
- Zaanstad heeft een indicator over de afhandelingsnelheid. Deze is voorzien van een streefwaarde, een norm. De norm die het college zichzelf heeft opgelegd is dat 95% van de meldingen openbare ruimte tijdig wordt afgehandeld.<sup>32</sup>

---

<sup>d</sup> Uit de analyse van PBLQ blijkt dat de vergelijkende cijfers van de andere onderzochte gemeenten van beperkte waarde zijn, omdat een aantal gemeenten niet kon aangeven of de afhandeltijd werd geregistreerd in werkdagen of kalenderdagen. Wij hebben daarom besloten geen vergelijkende cijfers op te nemen in onze rapportage.

- Met ingang van 2014 zijn afhandeltermijnen van meldingen openbare ruimte verruimd naar 30 kalenderdagen.<sup>33</sup>
- Voor 2014 kende Zaanstad drie categorieën van afhandeltermijn (2, 5 of 10 dagen).
- Met de bezuinigingsopgave van 2014-2017 is de afhandelingstermijn voor niet-spoedeisende zaken verruimd naar 30 dagen.
- De gedachte achter deze verruiming van de afhandeltermijn is dat meldingen efficiënter en gelijktijdig met reguliere onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd en bespaard kan worden op reistijd. Ook zou minder inzet van de wachtdienst noodzakelijk zijn.
- De afhandelingstermijn van 30 dagen betekent dat de melding wordt afgehandeld vanaf het moment van melding en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen. Het college verwachtte in 2014 dat de gemiddelde afhandelingstermijn globaal rond de 15 kalenderdagen zou liggen.
- Meldingen buiten reguliere werktijden worden alleen verholpen als vaststaat dat er een acuut probleem is dat direct dient te worden verholpen.
- Met de verruiming van de afhandeltermijn werd in 2014 een jaarlijkse besparing beoogd van € 224.000 per jaar (over de periode 2014 tot en met 2018). De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat deze besparing ook gerealiseerd en structureel van aard is.<sup>34</sup>
- Op deze standaard afhandelingstermijn van 30 dagen zijn twee uitzonderingen:
  1. Veiligheidsrisico's en meldingen die vervolgschade met zich meebrengen (zogenaamde spoedmeldingen, afhandeltermijn binnen 2 werkdagen) en 2. onderhoudssnoei (één keer in de vier jaar).
    - > Veiligheidsrisico's en meldingen die vervolgschade met zich meebrengen worden binnen 2 werkdagen na melding afgehandeld.<sup>35</sup>
    - > De begrippen 'veiligheidsrisico's' en 'meldingen met gevolgschade' zijn volgens de ambtelijke organisatie niet nader gedefinieerd.<sup>36</sup>
    - > Bij melding over overlast van bomen zullen eventuele werkzaamheden in principe pas worden uitgevoerd als er weer een reguliere onderhoudssnoei gepland is. Deze onderhoudssnoei wordt ongeveer één keer in de vier jaar uitgevoerd.<sup>37</sup> De melding openbare ruimte krijgt in dat geval binnen de termijn de status 'afgehandeld', daadwerkelijke afhandeling vindt later plaats.<sup>38</sup>
- De raad heeft de *Begroting 2014-2017* vastgesteld. Daarin zijn bezuinigingen op de openbare ruimte benoemd, waaronder het verruimen van de afhandelingstermijn van meldingen zodat deze gelijktijdig met gepland onderhoud kunnen worden uitgevoerd. Ook zijn de afhandelingstermijnen van spoedmeldingen (2 dagen) en reguliere meldingen (30 werkdagen) benoemd.<sup>39</sup>
- Ook reguliere meldingen worden door de werkvoorbereider geprioriteerd. Daardoor worden veel meldingen afgehandeld binnen de termijn van 30 dagen.
  - > Een voorbeeld: voor een melding van een vuilniszak op de stoep geldt dat het geen veiligheidsrisico's betreft of dat er gevolgschade is. De

afhandeltermijn is dus formeel 30 kalenderdagen. Op dit type melding wordt evenwel snel geacteerd, omdat er wel nadelige gevolgen en zelfs veiligheidsrisico's kunnen ontstaan als er tijd overheen gaat. De zak kan open gaan, ongedierte aantrekken en daarmee een risico voor de volksgezondheid vormen.<sup>40</sup>

- Als wij de beoogde afhandelingstermijn van Zaanstad vergelijken met die van Amsterdam en Weesp, dan constateren wij dat Amsterdam per soort melding een servicebelofte kent en de melder over deze termijn wordt geïnformeerd (zie kader).

#### *Werkwijze in Amsterdam en Weesp*

In Amsterdam en Weesp is per subcategorie melding bepaald wat de afhandeltermijn is.

- Deze afhandeltermijnen zijn over het algemeen korter dan 30 kalenderdagen.
  - In Amsterdam ontvangt de melder direct na de registratie van de melding een terugkoppeling van de afhandeltermijn (servicebelofte), indien de melder niet anoniem is.
- De norm voor het behalen van afhandelingstermijnen (95%) is in 2019 volgens de eigen rapportages van Zaanstad behaald (94%-95%).
  - De gemiddelde afhandelingsduur is in 2020 gestegen ten opzichte van 2019 en 2018.<sup>e41</sup>
    - > In 2018 was de gemiddelde afhandelingsduur 12,6 kalenderdagen.
    - > In 2019 was de gemiddelde afhandelingsduur 9,2 kalenderdagen.
    - > In 2020 was de gemiddelde afhandelingsduur 16,3 kalenderdagen.<sup>42</sup>
  - Voor alle typen meldingen geldt dat een aantal van de meldingen op de dag van de melding worden opgelost. Verder varieert de gemiddelde en maximale afhandelingstijd van afgehandelde meldingen per type melding. Tabel 2.5 geeft inzicht in de typen meldingen die in 2020 vaker dan 100 keer zijn afgehandeld. Afgewezen meldingen zijn hierin niet meegeteld.<sup>f</sup>
    - > Uit de tabel blijkt dat meldingen over dumpingen in de openbare ruimte gemiddeld binnen 2,7 kalenderdagen worden afgehandeld.
  - Voor 93,6% van de meldingen afgehandeld in 2020 geldt dat ze binnen de maximale termijn van 30 dagen zijn afgehandeld. Voor zeven typen meldingen ligt dit percentage onder de 90.
    - > Uit de tabel blijkt dat 99,6% van de meldingen over dumpingen in de openbare ruimte binnen de maximale termijn van 30 dagen is afgehandeld.

<sup>e</sup> Voor het berekenen van de gemiddelde afhandelingstijd is uitgegaan van de cijfers zoals opgeleverd door Zaanstad uit het systeem Mozard.

<sup>f</sup> De maximale doorlooptijd en gemiddelde doorlooptijd is niet berekend voor de meldingen die nog niet zijn afgehandeld.



- > Voor de meldingen over wegen en bestrating, verkeersvoorzieningen, werkzaamheden aan de infrastructuur<sup>§</sup>, schoolgebouwen, straatmeubilair, brug, tunnel of viaduct, en overig ligt dit percentage onder de 90.
- Voor de spoedmeldingen binnen gekomen in 2020 geldt dat 54,1% binnen de termijn van twee dagen is afgehandeld.

Tabel 2.5 Percentage tijdig afgehandelde meldingen per type melding

Type melding	Aantal meldingen	Maximale doorlooptijd afhandeling (kalenderdagen)	Gemiddelde doorlooptijd afhandeling (kalenderdagen)	% binnen 30 dagen termijn afgehandelde meldingen
Melding dumping	5.791	174	2,7	99,6%
Melding groen	4.450	707	11,1	95,0%
Melding openbare (verkeers)lichten	3.728	27	0,7	100,0%
Melding wegen en bestrating	2.492	911	71,1	84,4%
Melding bomen	1.651	477	10,9	90,6%
Melding riolen, pompen en gemalen	1.549	514	8,4	96,8%
Melding verkeersvoorzieningen	1.336	809	28,8	82,8%
Melding afval- en hondenpoepbakken	1.156	440	12,7	92,0%
Melding realisatie projectleiders	634	992	66,0	75,2%
Melding afval	600	475	14,3	90,8%

---

<sup>§</sup> In tabel 2.5 is dit aangeduid als 'meldingen realisatie projectleiders'.



Type melding	Aantal meldingen	Maximale doorlooptijd afhandeling (kalenderdagen)	Gemiddelde doorlooptijd afhandeling (kalenderdagen)	% binnen 30 dagen termijn afgehandelde meldingen
Melding onderhoud speelplaats	430	133	12,2	90,2%
Melding watergangen	417	94	6,6	94,5%
Melding schoolgebouw	287	227	27,6	74,9%
Melding straatmeubilair	193	336	14,7	89,1%
Melding brug, tunnel of viaduct	183	338	17,3	86,9%
Melding categorie ongedierte	163	53	2,6	98,2%
Overig	485	1.070	23,1	86,4%
<i>Totaal</i>	<i>25.545</i>	<i>1.070</i>	<i>16,3</i>	<i>93,6%</i>

- De gemeente maakt geen gestructureerde analyses van de gemiddelde afhandelingstijd per meldcategorie. Volgens gesprekspartners komt de ambtelijke organisatie hiervoor de ambtelijke capaciteit tekort en is er in de huidige situatie slechts tijd voor een incidentele analyse.<sup>43</sup>
- Een melder krijgt in de gemeente Zaanstad direct een bericht dat de melding door de gemeente is ontvangen, mits de melding via de website is gedaan en de melder een e-mailadres heeft opgegeven. De gemeente vermeldt in dit bericht geen afhandeltermijn (servicebelofte).<sup>44</sup>
- Over de indicator is gerapporteerd in de begroting, de *Visie op Dienstverlening 2020* en het memo *Aanpak kwaliteitsverbetering MOR*.
  - In 2018 lag het percentage tijdig afgehandelde meldingen openbare ruimte op 93.<sup>45</sup>
  - In de *Visie op Dienstverlening 2020. Het behouden van het goede en verbeteren wat nodig is* (mei 2020) wordt gerapporteerd dat 95% van de 22.000 meldingen (2019) in de openbare ruimte tijdig zijn afgehandeld.<sup>46</sup>

- In het memo *Aanpak kwaliteitsverbetering MOR* (juni 2020) is gerapporteerd dat 94% van de meldingen door de sector openbare ruimte op tijd is afgehandeld:
  - > *Uit de jaarlijks gerapporteerde cijfers over de afhandeling van MOR valt te concluderen dat de sector Openbare Ruimte goed met sturing op tijdige aanpak en afhandeling van meldingen omgaat, immers 94% van de ruim 22.000 meldingen per jaar (2019) wordt door de sector op tijd afgehandeld.*<sup>47</sup>

### 2.2.3 Klanttevredenheid: (ambtelijke) norm niet behaald

- Zaanstad is sinds mei 2019 de klanttevredenheid veel minder gaan registreren.
  - De klanttevredenheid wordt op twee manieren gemeten:
    - > Jaarlijks met de Zaanpeiling, waarover wordt gerapporteerd in de begroting (zie hieronder);
    - > In 2018 en 2019 met in totaal vijf klanttevredenheidsonderzoeken (zie hierna).
  - Alleen voor de meldingen die op de website van Zaanstad worden gedaan, kan de melder gevraagd worden of deze wil meewerken aan een (telefonisch) klanttevredenheidsonderzoek.
  - Het streven van de ambtelijke organisatie is dat voor een klanttevredenheidsonderzoek minimaal dertig mensen worden gebeld van de mensen die hebben aangegeven mee te willen werken aan het onderzoek.<sup>48</sup>
    - > Dit betekent dat een deel van de melders, en niet alle melders, werd benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek.
  - Anders dan bij de Zaanpeiling geven bewoners hun mening - door middel van een rapportcijfer - nadat de melding is afgehandeld. Alleen voor die meldingen - telefonisch of via de website gedaan - bestaat de kans dat een melder door een medewerker van het Klant Contact Centrum wordt uitgenodigd om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek. Voor andere meldingen bestaat deze mogelijkheid niet, het betreft meldingen over (zie paragraaf 3.1):
    - > Overlast als gevolg van geluid of stank van horecabedrijven, of van geparkeerde voertuigen/ geplaatste voorwerpen in de openbare ruimte of (loslopende) honden;
    - > Overlast door jeugd of rondhangende personen;
    - > Problemen met bouw, verbouw, sloop of een de staat van een pand.
  - In 2018 en 2019 zijn in totaal vijf klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd in 2018 en 2019 (tot en met mei), waarbij slechts een beperkt deel van de melders naar hun tevredenheid is gevraagd. Na mei 2019 zijn de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) stopgezet. Ten tijde van het onderzoek (februari 2021) waren de KTO's nog niet herstart, waardoor er bijna twee jaar geen KTO meer is uitgevoerd.
    - > In 2018 zijn op drie momenten klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd (gemiddeld cijfer 6,8).<sup>49</sup>

- > In 2019 zijn op twee momenten klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd (gemiddeld cijfer 7,2).<sup>50</sup> Het laatste onderzoek dateert van mei 2019, waarbij 41 melders zijn bevroegd.<sup>51</sup>
- > Met de komst van de app *Slim Melden* is het voor de ambtelijke organisatie niet mogelijk de melders uit te nodigen voor een klanttevredenheidsonderzoek. Omdat de ambtelijke organisatie dit eerst opgelost wil hebben, zijn de tevredenheidsmetingen tijdelijk uitgesteld.<sup>52</sup>
- > Deze klanttevredenheidsonderzoeken zijn echter niet uitgevoerd in 2020. Het enige alternatief dat melders hebben, is het indienen van een klacht indien zij niet tevreden zijn over de afhandeling.<sup>53</sup>
- De vraag over het klanttevredenheidsonderzoek luidt als volgt: <sup>54</sup>
  - > *Met uw toestemming proberen wij u binnen een maand te bellen voor een klanttevredenheidsonderzoek. Dit zal ongeveer 10 minuten duren. Uw feedback en antwoorden worden geheel anoniem verwerkt.*
- Tot op heden zijn alle vijf de klanttevredenheidsonderzoeken telefonisch uitgevoerd. Daarbij is de melders gevraagd om de volgende vragen te beantwoorden:<sup>h55</sup>
  - > Welk cijfer geeft u de afhandeling van de melding?
  - > Al eerder een melding gemaakt? (ja/nee)
  - > Website gebruiksvriendelijk? (ja/nee)
  - > Tevreden over communicatie n.a.v. melding? (ja/nee)
  - > Melding opgelost? (ja/nee/onvoldoende)
  - > Tevreden over snelheid afhandeling? (ja/nee)
  - > Vond u dat u voldoende op de hoogte werd gehouden van de melding? Nee, namelijk (open antwoord)
  - > Bent u tevreden over de snelheid waarmee uw melding is opgelost? Nee, namelijk (open antwoord)
- Door de ambtelijke organisatie worden twee redenen gegeven voor het beëindigen van de klanttevredenheidsonderzoeken. Ten eerste werden deze telefonische onderzoeken als tijdrovend ervaren. Ten tweede ontbrak het de organisatie aan inrichting en capaciteit om de onderzoeken te analyseren.<sup>56</sup>
  - > Voor geen enkele melding bestaat de mogelijkheid dat de melder direct na het afsluiten van de melding kan laten weten of de afhandeling naar tevredenheid is geweest. Er zijn volgens de ambtelijke organisatie mogelijk twee belemmeringen voor het automatisch bevroegen van klanttevredenheid na elke melding: de ICT en de beschikbare ambtelijke capaciteit.<sup>57</sup> In Amsterdam en Weesp is dat wel mogelijk (zie kader).<sup>58</sup>

---

<sup>h</sup> We hebben de formulering van de vragen afgeleid uit de presentatie van de enquêteresultaten.

*Werkwijze in Amsterdam en Weesp*

- In Amsterdam ontvangt elke niet-anonieme melder direct na afhandeling van de melding een klanttevredenheidsvraag. Daarop volgende kun deze melder een reden geven van de tevredenheid of ontevredenheid van de afhandeling.
- Tevreden melders kunnen daarvoor de volgende redenen geven:
  - Mijn melding is snel opgepakt
  - Het probleem is verholpen
  - De gemeente heeft mijn melding goed opgepakt
  - De communicatie over de behandeling van mijn melding ging goed
  - Het probleem is verholpen
  - Anders
  - Onbekend
- Ontevreden melders kunnen daarvoor de volgende redenen geven:
  - De oplossing volstaat niet, mijn melding is niet opgelost
  - Er is niets met mijn melding gedaan
  - Ik voel mij niet serieus genomen door de gemeente
  - De behandeling duurde te lang
  - Ik heb onvoldoende/onjuiste informatie gekregen
  - Het contact over de afhandeling was slecht
  - Anders
  - Onbekend
- Meldingen die volgens de melder onopgelost zijn, worden heropend.

- In Zaanstad ontvangen melders (wanneer zij hun e-mailadres hebben achtergelaten) een e-mail zodra de melding is afgehandeld. Het is aan de verantwoordelijke ambtenaar of en hoeveel toelichting de mail bevat over de afhandeling van de melding. De e-mail bevat standaard een snelkoppeling waarmee de melder kan reageren op de afhandeling. Maakt de melder gebruik van deze snelkoppeling, dan moet de verantwoordelijke ambtenaar daarop reageren. Blijft een reactie uit, dan blijft de melding in de werkvoorraad staan en komt het terug in interne rapportages.
- Daarnaast kunnen melders hun ontevredenheid uiten over de afhandeling van de melding. De ambtelijke organisatie beschouwt het aantal klachten als antenne voor signalen over het meldproces. De gemeente heeft in de eerste negen maanden van 2020 93 klachten over de afhandeling van MOR ontvangen (0,34% van de afgehandelde MOR). Het proces om een klacht in te dienen loopt via dezelfde kanalen als meldingen.<sup>59</sup> In hoeverre dit voor melders een heldere werkwijze is, is niet onderzocht.
  - > De melder kan achteraf actief contact zoeken met de gemeente door te bellen of te mailen. De melding kan dan alsnog worden heropend en in behandeling worden genomen door de gemeente.<sup>60</sup>

- Andere gemeenten (10 van de 48 en 5 van de 8) hebben aangegeven de klanttevredenheid ook te registreren. De concrete praktijk is veelzijdig.<sup>61</sup>
  - > Voor sommige gemeenten geldt dat in een jaarlijkse of tweejaarlijkse algemene burgerpeiling wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte.
  - > In andere gemeenten beperkt het inventariseren van de klanttevredenheid zich tot het stellen van relevante vragen aan melders die hun gegevens hebben verstrekt.
  - > Klanttevredenheid wordt soms uitgedrukt in rapportcijfers, soms in termen als ‘tevreden’ en ‘ontevreden’, en sommige gemeenten melden het percentage respondenten dat tevreden is over de afhandeling.
- Zaanstad heeft een indicator over de klanttevredenheid. Deze is voorzien van een streefwaarde. De in 2017 bestuurlijk vastgestelde streefwaarde (65%) wordt sinds de *Begroting 2019* niet meer in de jaarstukken vermeld. De ambtelijke organisatie streeft een hogere klanttevredenheid (80%) na.
  - In de *Begroting 2018* is voor de effectindicator 'Percentage bewoners dat tevreden is over de afhandeling van meldingen openbare ruimte' een streefwaarde vermeld van 65%.<sup>62</sup>
  - In de *Begroting 2019* ontbreekt de streefwaarde.<sup>63</sup> De ambtelijke organisatie heeft de achtergrond toegelicht.
    - > Met de start van het huidige collegeprogramma heeft een werkgroep van de raad zich gebogen over de kerncijfers en indicatoren die in de begroting opgenomen moeten worden. In deze werkgroep is aangegeven dat er alleen gerapporteerd hoeft te worden over de gerealiseerde klanttevredenheid.<sup>64</sup>
  - Dat is 5 procentpunten lager dan in Amsterdam en Weesp, waar een klanttevredenheid van 70% wordt nagestreefd.
  - In de handleiding *Werken met MOR* (augustus 2016) staat dat in 2018 wordt gestreefd naar een klanttevredenheid van 80%.<sup>65</sup>
    - > *Ook willen we een hoger percentage klanttevredenheid scoren. Op dit moment is het percentage 53% en we willen naar 80% in 2018.*
  - De 80% klanttevredenheid is een ambtelijke doelstelling.<sup>66</sup> De handleiding *Werken met MOR* (augustus 2016) is niet bestuurlijk vastgesteld.<sup>67</sup>
- Over de indicator klanttevredenheid is gerapporteerd in de begroting. Daaruit blijkt dat de klanttevredenheid in de periode 2016-2019 tussen de 52% en 55% ligt, terwijl sinds 2017 bestuurlijk wordt gestreefd naar een klanttevredenheid van 65%. Dit percentage is gebaseerd op de Zaanpeiling en niet op de klanttevredenheidsonderzoeken.
  - In de *Begroting 2020-2023* staat dat gestreefd wordt naar tevredenheid over de afhandeling van meldingen en dat de klanttevredenheid van de openbare ruimte doorlopend wordt onderzocht:<sup>68</sup>
    - > *We streven naar tevredenheid bij klanten over de afhandeling van een melding.*
    - > *Er wordt feedback verzameld voor de verdere optimalisering van beleid, processen en dienstverleningskanalen. Dit gebeurt door doorlopende*

*klanttevredenheidsonderzoeken op telefonie, webcare, Zaanstad.nl, contactformulieren, klachten en meldingen openbare ruimte.*

- Het percentage van bewoners dat tevreden is over de afhandeling van meldingen openbare ruimte schommelt in de periode 2015 tot en met 2019 rond de 53,5% (zie tabel 2.6).<sup>69</sup>
  - > De realisatiecijfers in de tabel zijn afkomstig uit de *Begroting 2020-2023*.
  - > De *Begroting 2020-2023* is gebaseerd op de Zaanpeiling.

Tabel 2.6 Percentage bewoners tevreden over afhandeling meldingen 2016-2019

Bron: jaarlijkse Zaanpeiling	2016	2017	2018	2019
Percentage bewoners dat tevreden is over de afhandeling van meldingen openbare ruimte	55%	52%	55%	52%

- De Zaanpeiling wordt jaarlijks verspreid onder een willekeurig gekozen groep inwoners van Zaanstad van 18 jaar en ouder. In de oneven jaren wordt de vragenlijst verstuurd naar 4.500 inwoners. In de even jaren wordt de vragenlijst verstuurd naar 15.500 inwoners. De respons voor 2019 was 24,9% (n=1.119).<sup>70</sup> Melders die afgelopen jaar een melding over de openbare ruimte hebben gedaan bij de gemeente wordt gevraagd of zij tevreden waren met de afhandeling en zo niet, met welke reden.<sup>71</sup>
- De vijf klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) zijn niet gebruikt om te rapporteren over de klanttevredenheid.<sup>72</sup>
  - > De feedback uit KTO's werd behalve in de jaarrekening niet in een overkoepelende rapportage vastgelegd. De ambtelijke organisatie rapporteerde ook niet in bestuurlijke rapportages over de uitkomsten van KTO's. De verkregen feedback uit de KTO's werd toegestuurd aan de teamleiders die het in hun team bespraken. De ambtelijke organisatie geeft aan dat de wethouder wel wordt geïnformeerd.<sup>73</sup>
  - > De feedback uit KTO's is niet verdisconteerd in de cijfers over de klanttevredenheid zoals die in de begroting staan. Die cijfers zijn gebaseerd op de Zaanpeiling.
  - > Ook klachten zijn niet verdisconteerd in de cijfers over de klanttevredenheid zoals die in de begroting staan.
- Eind 2020 heeft de ambtelijke organisatie de ambitie uitgesproken om een nieuwe vorm van het klanttevredenheidsonderzoek te ontwikkelen. Een concreet plan ontbreekt nog.<sup>74</sup> In januari 2021 geeft de ambtelijke organisatie aan ernaar te streven om de kwaliteit van de afhandeling van meldingen openbare ruimte te verbeteren voor 1 juli 2021.<sup>75</sup>

- De feedback uit de KTO's is volgens de ambtelijke organisatie een van de aanleidingen van de te realiseren kwaliteitsslag per 1 juli 2021.
- De focus van de kwaliteitsslag ligt op het bereiken van een betere dienstverlening door in te zetten op de houding, het gedrag en de tijdigheid waarmee meldingen worden afgehandeld. Volgens de ambtelijke organisatie is hierin de meeste winst te behalen. Verbeteringen op het vlak van analyses of klanttevredenheidsonderzoeken maken geen deel uit van de kwaliteitsslag. De ambtelijke organisatie is momenteel zoekende naar een werkwijze voor de klanttevredenheidsmeting. Het liefst wil men toe naar een werkwijze waarin na een 0-meting interventies worden uitgevoerd, waarna vastgesteld kan worden wat er verbeterd is.<sup>76</sup>

### 2.3 Afhandeling MOR organisatorisch geregeld, maar niet altijd gedocumenteerd

- Meldingen openbare ruimte die bij de gemeente via de website of telefonisch binnenkomen, worden geregistreerd in het zaakstelsel Mozard in de betreffende product-zaakbak (bijvoorbeeld: Openbare Verlichting, Wegen, Verkeer, Bomen, et cetera).<sup>77</sup>
  - De afhandeling van meldingen die via de post binnenkomen verloopt niet per definitie via Mozard (zie ook paragraaf 3.1).
- Binnen Mozard worden de individuele meldingen vervolgens toegewezen aan een werkverdelers (ook wel werkvoorbereider genoemd) en vervolgens handmatig aan een specifieke medewerker, beiden ambtenaren van de gemeente.<sup>78</sup>
  - Bij een aantal gemeenten, waaronder Amsterdam, vindt deze toewijzing automatisch plaats, aan de hand van een categorie die de melder geeft bij het indienen of door de toepassing van Artificial Intelligence. Bijvoorbeeld door gebruik van een zelflerend algoritme, waarmee het algoritme een foto van bijvoorbeeld een kapotte stoeptegels kan herkennen en daarna de melding juist toewijst.<sup>79</sup>
- De werkverdelers is het eerste aanspreekpunt vanuit de afdeling voor het ontvangen en verdelen van de meldingen naar de medewerkers. De werkverdelers heeft een totaaloverzicht op zaaktype-niveau waar meldingen ingedeeld dienen te worden. Ook heeft de werkverdelers nauw contact met de andere werkverdelers.<sup>80</sup>
- Doorgaans handelt de medewerker van de gemeente de melding af. De behandelaars (op straat) hebben via hun smartphone of laptop toegang tot Mozard. Hierin staat informatie over de melding. In deze applicatie kan de uitvoerende ambtenaar de melding ook afhandelen.<sup>81</sup>
  - Voor enkele soorten meldingen schakelt de gemeente een aannemer of externe leverancier in. Dit betreft de afhandeling meldingen aan openbare verlichting of verkeersregelinstallaties of andersoortige elektrische installaties zoals rioolgemalen.
- Het zaakstelsel Mozard kent vier statussen binnen het proces van afhandeling van de melding:



- status 1 betekent dat de melding is ontvangen;
- status 2 betekent dat de melding voor afhandeling is toegewezen;
- status 3 betekent dat de melding in behandeling is genomen;
- status 4 betekent dat de melding is afgehandeld.
- Tijdens kantoortijden classificeren de werkvoorbereiders van het MOR-meldingsbureau de meldingen die binnenkomen. Zij wijzen de meldingen handmatig toe aan de voor de afhandeling verantwoordelijke afdeling of externe partij. Daarbij maken de werkvoorbereiders zelfstandig een inschatting van de mate van urgentie.<sup>82</sup>
  - > Indien de werkvoorbereider de melding als urgent inschat, wordt de melding als spoed gekenmerkt en direct doorgestuurd aan de verantwoordelijke afdeling of externe partij die de melding kan afhandelen.
  - > Voor de ambtelijke organisatie geldt de volgende richtlijn: bij twijfel is het spoed. Indien geen sprake is van een spoedmelding, geldt een afhandelingstermijn van 30 dagen. Deze richtlijn staat niet op papier.
- Buiten kantoortijden beoordeelt de meldkamer (075-670 17 01) de urgentie van meldingen (veiligheidsafweging). Is er sprake van een direct onveilige situatie, bijvoorbeeld een ontbrekende putdeksel, dan wordt deze melding direct afgehandeld, ook buiten kantoortijden.<sup>83</sup>
  - Uit navraag van de ambtelijke organisatie bij de meldkamer naar aanleiding van dit onderzoek, blijkt dat documentatie ontbreekt van zaken die kwalificeren als urgent. De medewerkers van de meldkamer maken zelf een inschatting of de melding een gevaarlijke situatie betreft. Wanneer het een gevaarlijke situatie betreft, wordt dit op de werkbond vermeld en wordt de opdracht met voorrang behandeld.<sup>84</sup>
- In 2020 heeft de gemeente 61 spoedmeldingen geregistreerd in zaaksysteem Mozard. Dat betekent op een totaal van 25.592 meldingen slechts een heel klein deel, dat neerkomt op eens in de zes dagen een spoedmelding.<sup>85</sup>
- Het vastleggen van procedures en werkinstructies rondom de afhandeling van meldingen maakt deel uit van de kwaliteitsslag die de ambtelijke organisatie per 1 juli 2021 gerealiseerd wil hebben.<sup>86</sup>

## 3 Mogelijkheden van melden en het volgen van meldingen

### 3.1 Het geëigende meldingskanaal verschilt per onderwerp

- Bijna alle meldingen over de openbare ruimte kunnen bij de gemeente worden gedaan, voor wat betreft het huishoudelijk afval wordt de melder doorverwezen naar afvalverwerkingsbedrijf HVC.
- De website Zaanstad bevat twee onderdelen met een overzicht waarbij per type melding is aangegeven via welk(e) kanaal of kanalen een burger een melding openbare ruimte kan doen: het onderdeel "[melding maken](#)" en het onderdeel "[meerkeuzenvragen meldingen openbare ruimte](#)".



- Afhankelijk van het onderwerp moeten meldingen openbare ruimte worden gemaakt via de volgende kanalen:<sup>87</sup>
  - Afval (dumping, volle prullenbakken), brug, tunnel of viaduct, groen- en (speel)voorzieningen, lantaarnpalen en verkeerslichten en schoolgebouw via de kaart op [zaanstad.slimmelden.nl](http://zaanstad.slimmelden.nl) (zie kader).

*Slim Melden Zaanstad*<sup>88</sup>

Online biedt de gemeente Zaanstad de mogelijkheid een melding te doen via de website [zaanstad.slimmelden.nl](http://zaanstad.slimmelden.nl). Op de website staat een kaart waarop gemeentelijke objecten te zien zijn, zoals lantaarnpalen, bomen en afvalbakken. Ook zijn andere openstaande meldingen te zien. De melder kan een melding doen door op een object te klikken waarbij er een meldformulier verschijnt. In dit meldformulier is het mogelijk een verdere omschrijving van de overlast achter te laten. Melders hebben verder de mogelijkheid anoniem te melden of contactgegevens achter te laten voor terugkoppeling. Deze digitale meldingen komen direct in Mozard terecht (zie ook paragraaf 4.1).

- Voor klachten over huishoudelijk afval (inzameling of de ondergrondse container) moeten burgers contact opnemen met HVC.<sup>89</sup>
- Overlast door jeugd of rondhangende personen. Ten eerste via de [website van Zaanstad \(onderdeel meldingen jongerenoverlast\)](#) en ten tweede door te bellen (op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur via 14 075 of 's avonds en in het weekend naar de politie via 0900-88 44).
- Overlast op het water, steigers en dergelijke via [zaanstad.slimmelden.nl](http://zaanstad.slimmelden.nl), via de e-mail ([havens@zaanstad.nl](mailto:havens@zaanstad.nl)) of telefonisch.
- Laten ophalen grofvuil via de [website van Zaanstad \(onderdeel "grof vuil"\)](#) of telefonisch (14 075).
- Meldingen over onder andere loszittende stoeptegels en kapotte putdeksels kunnen worden gedaan via [zaanstad.slimmelden.nl](http://zaanstad.slimmelden.nl) (als onderdeel van meldingen over verkeer en bestrating), door op het kaartje te klikken en de melding in te voeren in het formulier.<sup>90</sup>
- Meldingen over bedrijven, horeca en dieren kunnen in Zaanstad via de website onderdeel "[melding maken](#)" worden gedaan.<sup>91</sup>
- Daarnaast is het mogelijk om meldingen te maken die niet gerelateerd zijn aan de openbare ruimte.<sup>92</sup>
  - Problemen met bouw, verbouw, sloop of een staat van een pand via de [website van Zaanstad \(onderdeel melding gebruiktoezicht bouw / RO\)](#)
  - Ondermijnende criminaliteit, zoals mensenhandel, witwaspraktijken, cybercrime en drugshandel via [website van Zaanstad](#) of via [meld misdaad anoniem](#).
- Telefonisch melden kan ook. Met de gekozen bewoording op de website lijkt het college erop te wijzen dat telefonisch melden alleen kan wanneer het via een ander kanaal niet lukt, of in geval van een noodsituatie:<sup>93</sup>

- *Heeft u moeite met het maken van een melding of gaat het om een noodsituatie? Bel dan met 14 075.*
- *Na 17.00 uur of in het weekend belt u bij zéér urgente noodsituaties (bijvoorbeeld gevaar voor letsel), waarbij onmiddellijk actie is vereist, 075 - 670 17 01.*
- Wordt buiten kantoor tijden gebeld naar 14 075, dan wordt de melder met een bandje doorverwezen naar de meldkamer (075-670 17 01). De meldkamer is 24/7 bemenst.<sup>94</sup>
- Melden via social media is gedeeltelijk mogelijk:<sup>95</sup>
  - Het webcareteam - bestaande uit medewerkers van het klantcontractcentrum (KCC) en communicatiemedewerkers - filtert signalen via de social media (Twitter en Facebook). Deze meldingen worden geanonimiseerd, met als gevolg dat de melder geen statusupdates ontvangt.
  - De gemeente neemt sinds 2019 geen meldingen meer aan via WhatsApp in verband met de veranderde voorwaarden van WhatsApp.
- Het is in Zaanstad ook mogelijk om een melding in te dienen via de post. Deze worden geregistreerd in het zaaksysteem Verseon. Volgens de ambtelijke organisatie worden brieven in principe altijd beantwoord met een responsbrief. Een (handmatige) koppeling tussen beide zaaksystemen (Verseon en Mozard) ontbreekt, waardoor de meldingsbrief en de verdere afhandeling daarvan geen onderdeel uitmaakt van het zaaksysteem Mozard. Daardoor maken de meldingen via de post ook geen deel uit van het overzicht van het totaal aantal meldingen in het managementinformatiesysteem.<sup>96</sup>
- Het indienen van meldingen via leden van het college van B en W of leidinggevenden komt in Zaanstad ook voor. Voor de ambtelijke organisatie is de registratie van meldingen via beide kanalen een lastig punt, omdat de melding dan via de ambtelijk leidinggevende en vervolgens via de werkvoorbereiders ingeboekt moet worden. Dit vraagt extra aandacht. Meldingen die via beide kanalen binnenkomen, worden volgens de ambtelijke organisatie wel altijd afgehandeld.<sup>97</sup>
- Burgers met een beperking (zoals slechtzienden) kunnen via drie kanalen een melding maken:<sup>98</sup>
  - Via de website van Zaanstad:
    - > Via het formulier [meerkeuzevragen meldingen openbare ruimte](#) (waarna een doorverwijzing volgt naar een ander formulier, app of een externe partij);
    - > Via het algemene [contactformulier](#).
  - Via social media, waarbij medewerkers van het KCC en communicatiemedewerkers een melding zullen maken.
  - Telefonisch via het nummer 14 075. Waarna een medewerker van het KCC de melding zal maken.
- Het is in het huidige systeem voor meerdere melders niet mogelijk om een eigen melding in te dienen over eenzelfde onregelmatigheid of object in de openbare ruimte. Zodra een melding is gedaan, verandert het object op de kaart van kleur. Eventuele volgende melders kunnen geen nieuwe melding maken over hetzelfde

object, maar zij kunnen wel de melding 'zelf ook melden' (het aantal keer dat de situatie gemeld is neemt dan zichtbaar met één toe), en melders kunnen de 'Zaak status' zien van de eerdere melding. De gemeente onderzoekt niet hoe melders deze inrichtingskeuze ervaren.<sup>99</sup>

- Het door de gemeente gebruikte zaaksysteem Mozard faciliteert het koppelen van zaken door ambtenaren. Bovendien kan via de tekstvelden in Mozard makkelijk gezocht worden naar andere gerelateerde zaaknummers.<sup>100</sup>
- De ambtelijke organisatie geeft in het feitelijk wederhoor aan dat niet alle meldingen in behandeling worden genomen. Redenen hiervoor zijn dat bij de melding niet is aangegeven wat het knelpunt is, of dat niet duidelijk is wie de melder is. Hieruit leiden wij af dat anonieme meldingen niet of niet altijd in behandeling worden genomen, ook al wordt die mogelijkheid wel geboden.<sup>101</sup>

### 3.2 Andere gemeenten bieden twee extra kanalen aan om te melden

- In andere gemeenten is het mogelijk om meldingen ook via twee andere kanalen te maken (fysiek aan de balie en via verschillende apps). Deze twee kanalen worden in Zaanstad niet aangeboden:<sup>102</sup>
  - Fysiek (aan de balie). Dit is in 92% van de 49 gemeenten die mee hebben gedaan aan het vergelijkend onderzoek wel mogelijk. In zes van de negen 100.000+-gemeenten (67%) is dit ook mogelijk.
    - > Bij de ambtelijke organisatie is niet bekend wanneer en waarom er is besloten dat burgers hun melding over de openbare ruimte niet fysiek (aan de balie) kunnen doen.<sup>103</sup> In reactie op de bevinding verwijst de ambtelijke organisatie naar de (gedateerde) *Visie op dienstverlening 2017* waarin zou zijn aangegeven dat Zaanstad streeft naar een digitale dienstverlening. In de visie wordt het rapport van de Nationale Ombudsman aangehaald waarin staat dat 95% van de respondenten de keuze wil hebben om al dan niet digitaal te gaan. In de visie wordt aangegeven: "Deze keuze zal ook blijven. Echter door de gemeentelijke website zo goed en gebruikersvriendelijk mogelijk in te richten, zal de inwoner aangemoedigd worden het digitale kanaal te kiezen". Het streven naar digitale dienstverlening biedt daarmee geen verklaring voor het feit dat de mogelijkheid niet geboden wordt om fysiek aan de balie een melding te maken.<sup>104</sup>
  - Via een app, waaronder de app *Buiten Beter* of de app *Verbeter de Buurt*. Dit is in 73% van de 49 gemeenten (inclusief Zaanstad) die mee hebben gedaan aan het vergelijkend onderzoek wel mogelijk. In zes van de negen 100.000+-gemeenten (67%) is dit wel mogelijk.
    - > Tot 2020 was het mogelijk om de app *Slim Melden* te gebruiken. Na het testen van deze app is geconstateerd dat de app niet werkt op oudere mobiele toestellen. Omdat de app dezelfde mogelijkheden biedt als de website [Slim Melden Zaanstad](#) en veel mobiele toestellen deze site wel kunnen openen, is besloten om het niet langer mogelijk te maken meldingen

te doen via deze app.<sup>105</sup> Volgens de ambtelijke organisatie loont het gebruik van een aparte app niet vanwege het gebrek aan mogelijkheden om de data te koppelen aan zaaksystemen. Dit concludeert de ambtelijke organisatie na een traject van een jaar, waarin samen met app-bouwers getracht is een goede koppeling in te richten. In plaats van een app heeft de gemeente de functionaliteiten van een app (grafische interface, werkzaam op verschillende devices) vertaald naar de [website zaanstad.slimmelden.nl](https://www.zaanstad.slimmelden.nl). Deze functioneert op ieder apparaat met een werkende internetbrowser.<sup>106</sup> De raad is hierover geïnformeerd middels een raadsinformatiebrief op 29 september 2020.<sup>107</sup>

- > De gesprekspartners weten niet wat er gebeurt als iemand een melding maakt voor de gemeente Zaanstad in apps van externe partijen zoals *Verbeter De Buurt* of *Buitenbeter*. In 2019 is besloten om een koppeling te maken met de *Slim Melden* app en daarmee de andere apps niet te kiezen, echter zoals eerder vermeld, was deze app geen succes en heeft Zaanstad besloten ook de *Slim Melden* app niet te gebruiken.<sup>108</sup>
- > We deden op 20 januari 2021 een melding op de website van *Verbeter de Buurt*. Volgens de website heeft de gemeente Zaanstad niet aangegeven dat zij meedoet, maar ontvangt de gemeente de melding wel. We hebben geen ontvangstbevestiging ontvangen van de gemeente voor onze melding. We ontvingen ook geen bericht dat de melding in behandeling is genomen, in behandeling is of is afgerond.<sup>109</sup> In Amsterdam deden we ook een melding bij *Verbeter de Buurt*. Van die melding ontvingen we wel een ontvangstbevestiging van de gemeente.

### 3.3 De melder kan de afhandeling in de meeste gevallen volgen

- Melders kunnen de afhandeling van het merendeel van de meldingen over de openbare ruimte volgen. Voorwaarde is dat ze de melding doen via de website van de gemeente en hun e-mailadres opgeven. De melder kan de afhandeling via de gemeente niet volgen als hij of zij meldingen anoniem doet, de melding bestemd is voor de afdeling Havens & Vaarwegen of als andere organisaties verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van de meldingen.
- Als de melding is gedaan via de website van Zaanstad of Slim Melden Zaanstad en mits de melder niet anoniem is, kan de melder via *Mijn Zaak* (via [zaanstad.nl](https://www.zaanstad.nl)) het proces van zijn of haar melding (tussentijds) volgen.<sup>110</sup> Melders ontvangen daartoe een zaaknummer wanneer zij een melding maken. Om de status van de melding daadwerkelijk in te zien ontvangen zij een code en een snelkoppeling via de e-mail.<sup>111</sup>
  - *Mijn Zaak* biedt toegang tot het zaakstelsel Mozard (zie ook paragrafen 2.3 en 4.1).<sup>112</sup>
  - Het zaakstelsel Mozard kent vier statussen over de melding: ontvangen, toegewezen, in behandeling genomen en afgehandeld (zie ook paragraaf 2.3).

- Het zaaksysteem kent standaard categorieën van resultaten, waaronder 'opgelost' en 'afgehandeld' (wanneer het een externe leverancier betreft).<sup>113</sup>
- De melder ontvangt een bericht wanneer de status van de melding verandert, mits de melder bij de melding zijn of haar e-mailadres heeft ingevoerd dan wel dat telefonisch heeft doorgegeven. Anonieme melders ontvangen geen terugkoppeling.<sup>114</sup>
  - > Bij drie op de vier gemeenten in de benchmark ontvangt de melder geen bericht wanneer de status van de melding verandert.<sup>115</sup>
- Het heeft de voorkeur van de ambtelijke organisatie dat dit bericht zoveel mogelijk wordt voorzien van toelichtende tekst op B1-niveau over de afhandeling, bijvoorbeeld “de vuilniszak is weggehaald en we hopen dat dit naar tevredenheid is gegaan”.<sup>116</sup> Het is afhankelijk van de behandelaar of en hoeveel toelichting de melder krijgt op de status 'afgehandeld'.
- Wanneer een melding de status ‘afgehandeld’ krijgt in Mozard kan dit verschillende zaken betekenen:<sup>117</sup>
  - de melding is daadwerkelijk opgelost (fictieve voorbeelden: als de bomen zijn gesnoeid of de afvalcontainer is vervangen), of
  - het besluit is genomen om de melding op te lossen (fictieve voorbeelden: we gaan snoeien in week 14 of we vervangen de afvalcontainer in week 44), of
  - de melding is doorgezet aan een externe partner die verantwoordelijk is voor de herstelwerkzaamheden.
  - Het 'afgehandeld' zijn van een melding kan volgens de ambtelijke organisatie ook inhouden dat de onveilige situatie tijdelijk wordt verholpen (bijvoorbeeld: een put waarvan het deksel ontbreekt, wordt met spoed tijdelijk afgezet) alvorens het probleem definitief op te lossen (in dit voorbeeld: de nieuwe putdeksel plaatsen).
- Volgens de ambtelijke organisatie zou de melding alleen de status ‘afgehandeld’ moeten krijgen als deze daadwerkelijk is afgehandeld (situatie 1) of wanneer de gemeente de melding heeft doorgezet naar een externe organisatie indien de gemeente niet verantwoordelijk is voor de afhandeling van de melding (situatie 3).<sup>118</sup>
- De afhandeling van een melding is niet te volgen wanneer een andere organisatie dan de gemeente verantwoordelijk is voor de afhandeling. De gemeente neemt deze melding niet in behandeling en zet de melding door naar de verantwoordelijke organisatie, bijvoorbeeld het Hoogheemraadschap in het geval van dode vissen in een watergang.<sup>119</sup> De behandelaar meldt deze melding af in het zaaksysteem, met verwijzing naar de verantwoordelijke organisatie. De melder ontvangt daarna van de gemeente geen berichten meer over de feitelijke afhandeling van de melding. Of de melder via de andere beheerorganisatie nog berichten ontvangt over de feitelijke afhandeling, verschilt per organisatie:<sup>120</sup>
  - Meldingen over onregelmatigheden in de openbare ruimte rondom de stations worden doorgezet naar ProRail, waarna de melding op ‘afgehandeld’ wordt gezet. Hetzelfde geldt voor meldingen over de dijken. Die worden doorgezet

naar Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, of meldingen over provinciale wegen, die worden doorgezet naar de Provincie Noord-Holland. De melder ontvangt na het doorzetten van de melding van de gemeente aan deze externe partijen geen informatie meer over de opvolging.

- Meldingen ingediend via [havens@zaanstad.nl](mailto:havens@zaanstad.nl) zijn voor melders niet verder te volgen. Ook meldingen in deze categorie (vaarwegen, steigers en dergelijke) die worden ingediend via de telefoon en e-mail zijn niet verder te volgen. Meldingen over de openbare ruimte die via deze weg gemeld worden, komen niet automatisch in het zaaksysteem Mozard terecht.
  - > De ambtelijke organisatie geeft aan dat de betreffende gemeentelijke afdeling - Havens & Vaarwegen - van de gemeente Zaanstad het zaaksysteem Mozard niet gebruikt, maar die wens wel heeft.<sup>121</sup>
- De meldingen die voor HVC zijn, worden doorgezet en in Mozard op afgehandeld gezet. Volgens de ambtelijke organisatie koppelt HVC de afhandeling van deze melding op eigen wijze terug naar de melder.<sup>122</sup>
- Het vergelijkend onderzoek laat zien dat gemeenten verschillend omgaan met meldingen waarvoor andere organisaties dan de gemeente verantwoordelijk is. Veel gemeenten verwijzen de melder direct door naar de andere organisatie en nemen de melding niet in behandeling. Anderen nemen de melding aan, zetten deze door, en verlaten vervolgens het proces van behandelen. In een enkel geval lost de andere organisatie de melding op, maar verloopt de communicatie over de voortgang aan de melder nog steeds via de gemeente.<sup>123</sup>

## 4 Informatievoorziening en verantwoorden

### 4.1 Monitoringsinformatie is beschikbaar, maar kent onvolkomenheden

- Monitoringsinformatie over meldingen openbare ruimte is beschikbaar, voor zover die meldingen via de website van Zaanstad, via de website Slim Melden Zaanstad of telefonisch zijn gedaan.<sup>124</sup>
  - Het door de gemeente gehanteerde zaaksysteem Mozard biedt de mogelijkheid om detailinformatie over een specifieke melding op te zoeken en het biedt de mogelijkheid om op managementniveau informatie te genereren over:<sup>125</sup>
    - > het percentage meldingen dat is geaccepteerd en afgewezen;
    - > het percentage van de meldingen dat binnen en buiten de termijn is afgehandeld;
    - > het percentage dat in één keer goed is aangestuurd en het percentage van de meldingen waarvoor dat niet geldt;
    - > het percentage dat via een specifiek kanaal binnenkomt;
    - > de meldingen per categorie.<sup>126</sup>

---

<sup>i</sup> Dit geldt ook voor 94% van de andere onderzochte gemeenten.

- Het zaakstelsel Mozard biedt bovendien de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen.<sup>j127</sup>
- De applicatie Qlikview - die wordt gebruikt voor het vervaardigen van monitoringsinformatie - biedt daarnaast de mogelijkheid om met de hierboven genoemde informatie een overzicht op hoofdlijnen samen te stellen, waardoor informatie kan worden verkregen over:
  - > de aantallen;
  - > de afhandelingstermijnen;
  - > het aantal zaken en de gemiddelde afhandelingstermijn per medewerker, team, afdeling, sector of zaaktype.
- De monitoringsinformatie (uit Qlikview) heeft ook betrekking op de ontwikkelingen in aantallen en afhandelingssnelheid.<sup>k128</sup>
- Monitoringsinformatie per (categorie)melding over de klanttevredenheid, ontbreekt.
- De monitoringsinformatie kent echter onvolkomenheden en is daardoor niet volledig betrouwbaar (zie uitgebreid paragraaf 2.2.1).
- Het merendeel van de meldingen in Zaanstad in 2019 is afgehandeld door de afdeling Stadsbeheer & Onderhoud (circa 12.000) gevolgd door de afdeling Wijkbeheer & Onderhoud (circa 10.000).<sup>129</sup>
- Deze monitoringsinformatie is niet beschikbaar voor meldingen die worden gedaan via:
  - HVC
  - [Havens@zaanstad.nl](mailto:Havens@zaanstad.nl)
- In het merendeel van de gemeenten wordt de status van de behandeling van een melding maar in een beperkt aantal gevallen gemonitord.<sup>130</sup>

## 4.2 Monitoringsinformatie wordt deels benut

- De ambtelijke organisatie geeft aan de monitoringsinformatie (Qlikview), te gebruiken om te monitoren, bij te sturen of in te grijpen in het proces van meldingen openbare ruimte.<sup>131</sup>
- Daarnaast is de informatie gebruikt voor incidentele analyses om hotspots in kaart te brengen, of om een plan van aanpak op te stellen voor het gericht inhalen van onderhoudsachterstanden. Ook ten behoeve van de beheerplannen die in 2019 en 2020 zijn opgesteld, zijn de meldingen geanalyseerd. Het onderhoud van de komende jaren wordt hierop afgestemd. Verder is de informatie over de kwaliteit van de openbare ruimte (CREM-meting) een sturingsinstrument voor het

---

<sup>j</sup> Dit geldt ook voor 76% van de andere onderzochte gemeenten en 67% van de 100.000+-gemeenten (inclusief Zaanstad).

<sup>k</sup> Voor 80% van de andere onderzochte gemeenten geldt dat hun registratie de mogelijkheid biedt om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen en om de afhandelingssnelheid te monitoren. Alle negen gemeenten hebben inzicht in ontwikkelingen. Acht van de negen 100.000+-gemeenten (inclusief Zaanstad) hebben inzicht in de afhandelingssnelheid.



onderhoud van de openbare ruimte, worden technische inspectiegegevens gebruikt voor het onderhoud en gebruikt de gemeente de informatie voor data-gericht sturen bij het legen van afvalbakken ('Big Belly's').<sup>132</sup>

- De informatie die afkomstig is uit eerdere meldingen wordt gebruikt voor het opstellen en plannen van herstel - als ook vervangingsmaatregelen voor bijvoorbeeld het riool, het verkeer, de wegen en de openbare verlichting.<sup>133</sup>
- De meeste andere gemeenten die hebben meegedaan aan het vergelijkende onderzoek hebben de wens om in de toekomst meer data-gedreven te gaan werken met de aanvullende gegevens die ze vergaren door nieuwe systemen. Zo geven ze bijvoorbeeld aan dat het zien van verbanden tussen meldingen, of het gebruik van een kaart of inzicht in trends tussen meldingen, hen de mogelijkheid geeft om slimmer onderhoud te doen in de wijk. Daarnaast ondersteunt het de snelheid van processen. In een aantal gemeenten wordt momenteel Artificial Intelligence toegepast bij het toewijzen van de meldingen.<sup>134</sup>
- In het vergelijkend onderzoek wordt de gemeente Eindhoven (> 200.000 inwoners) aangehaald als een voorbeeld van een gemeente die het informatiesysteem tot in de puntjes zou hebben doordacht (zie kader).<sup>135</sup>
- Volgens de ambtelijke organisatie heeft Zaanstad ook de wens om meer data-gedreven te gaan werken, maar ontbreekt het hen hiertoe momenteel aan de mogelijkheden, met name door capaciteitstekort. In de huidige situatie worden data-analyses incidenteel gemaakt. Zolang de capaciteit gelijk blijft, heeft de ambtelijke organisatie naar eigen zeggen niet de middelen om dit soort analyses meer structureel te maken of andere ambities of plannen uit te voeren gericht op meer data-gedreven werken.<sup>136</sup>

#### *Een informatiesysteem tot in de puntjes doordacht*

De gemeente Eindhoven zou een uitgebreid informatiesysteem ontworpen hebben voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR'en). De afhandeling is in grote mate geautomatiseerd en het systeem reikt van de intake tot diep in de uitvoering. Er is een nauwkeurig en real-timeoverzicht van lopende meldingen in dashboards. Deze dashboards dienen enerzijds voor een wekelijkse evaluatie van de bedrijfsvoering rondom MOR'en, maar uit de registratie kan ook veel waardevolle kennis worden gehaald voor optimalisaties die gelinkt zijn aan andere bedrijfsprocessen. De beschikbare MOR-data wordt daarnaast gedeeld op een open data portal.<sup>1</sup> De gemeente geeft aan de vraag naar open MOR-data nog niet te kennen maar wel erg benieuwd te zijn naar innovatieve oplossingen. Ze willen externe partijen aanmoedigen om met deze open MOR-data aan de slag te gaan.

<sup>1</sup> [https://data.eindhoven.nl/explore/dataset/meldingen-openbare-ruimte/information/?disjunctive.gebied&disjunctive.onderwerp&disjunctive.buurt&disjunctive.locatie\\_ter\\_hoogte\\_van&disjunctive.stadsdeelcode\\_&disjunctive.wijknaam&disjunctive.stadsdeelnaam](https://data.eindhoven.nl/explore/dataset/meldingen-openbare-ruimte/information/?disjunctive.gebied&disjunctive.onderwerp&disjunctive.buurt&disjunctive.locatie_ter_hoogte_van&disjunctive.stadsdeelcode_&disjunctive.wijknaam&disjunctive.stadsdeelnaam)



MOR'en worden, na intake, vrijwel automatisch door de organisatie heen geleid en naar de goede partij gestuurd. Alle partijen die maar enigszins betrokken zijn bij de afhandeling van MOR'en zijn op het systeem aangesloten, ook externen. Aannemers krijgen bijvoorbeeld automatisch bericht als er een melding is ingediend waar ze mogelijk hulp kunnen bieden.

Wanneer wijkteams of aannemers starten met werkzaamheden geven ze dit digitaal aan in het systeem. Daarbij maken ze foto's van de situatie. Ook worden ze door het systeem gevraagd updates te geven van werkzaamheden met foto's. Deze informatie dient om de melder een update te geven van de werkzaamheden maar ook om te checken of er veilig wordt gewerkt. Wanneer een partij, zoals een aannemer, werkzaamheden afrondt, krijgt de melder een bericht waarin voor- en na-foto's zijn toegevoegd. Ook de financiële afwikkeling gaat automatisch via het informatiesysteem. Een aannemer hoeft geen factuur meer aan te maken, die wordt vanzelf gegenereerd.

### 4.3 De raad is beknopt geïnformeerd en soms onjuist

- In Zaanstad wordt de gemeenteraad door het college van B en W jaarlijks met de begroting en jaarrekening geïnformeerd over de meldingen openbare ruimte. Het college zelf laat zich één keer per jaar schriftelijk informeren over de meldingen openbare ruimte.<sup>137</sup>
  - In een beperkt deel van de 48 andere gemeenten rapporteert de ambtelijke organisatie op periodieke basis aan het college van B en W of de gemeenteraad. De rapportagevormen verschillen van een bredere rapportage over de dienstverlening of als vast onderdeel van de P&C-cyclus. Incidenteel stelt de raad in de andere steden vragen aan het college, waarna het college van B en W informatie verstrekt.<sup>138</sup>
- De raad is in 2019 met de *Jaarrekening 2018* geïnformeerd over de gerealiseerde klanttevredenheid (55%):<sup>139</sup>
  - Uit de Zaanpeiling zou blijken dat 55% van de respondenten tevreden is over de afhandeling van de meldingen openbare ruimte. In de *Begroting 2018* werd uitgegaan van een klanttevredenheid van 60% en een streefwaarde van 65%.
- De raad is in mei 2020 met de *Jaarrekening 2019* geïnformeerd over:<sup>140</sup>
  - het aantal meldingen openbare ruimte in 2019 (22.386);
  - het percentage van de meldingen dat binnen de termijn is afgehandeld (2019: 95%), zie figuur 4.1.
    - > De termijn zelf, veelal 30 werkdagen, is niet benoemd in of bij de tabel in de jaarrekening.

Figuur 4.1 Percentage afgehandelde meldingen binnen termijn 2016-2019

Kerncijfers					
	2016	2017	2018	2019	Bron
% Meldingen dat binnen de afhandelingstermijn wordt afgedaan	90%	94%	93%	95%	Gemeentelijke registratie

- Dat 52% van de bewoners tevreden is over de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (de percentages van de jaren 2016 tot en met 2018 zijn ook getoond, waardoor een gelijkblijvend niveau is waar te nemen).
  - > Anders dan in de *Jaarrekening 2018* zijn het beoogde percentage en de streefwaarde klanttevredenheid niet benoemd.
- De mogelijkheid om meldingen te doen via de app *Slim Melden*, waardoor ook digitaal te volgen is of de melding is afgehandeld.
  - > In 2020 is het niet meer mogelijk om gebruik te maken van deze app (zie paragraaf 3.2).
- Het in de *Jaarrekening 2019* vermelde aantal meldingen is niet onderbouwd en is onjuist (zie paragraaf 2.2.1).
- Zaanstad rapporteert over de periode 2016 tot en 2019 een stijging van het afhandeling binnen de termijn afgehandelde meldingen:
  - Uit figuur 4.1 blijkt dat het percentage binnen de termijn afgehandelde meldingen is gestegen van 90% (2016) naar 95% (2019).
- Raadsleden hebben naar aanleiding van de *Begroting 2020-2023* technische vragen gesteld over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Deze vragen zijn beantwoord door het college (3 oktober 2019).<sup>m</sup> Maar het genoemde aantal meldingen in de beantwoording was te laag.<sup>141</sup>
  - Op 26 september 2019 heeft GroenLinks naar aanleiding van de *Begroting 2020-2023* twee technische vragen gesteld over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. GroenLinks vraagt naar normen (tijdigheid van afhandeling, tevredenheid), aantallen meldingen en ontwikkelingen daarin en naar een toelichting op het percentage melders dat tevreden is met de afhandeling.<sup>142</sup>
    - > "Blz. 82 wat is tijdige afhandeling en wat is tevreden? Om hoeveel meldingen gaat het, en zien we daar een stijgende trend?"
    - > "Blz. 87 Slechts 55% is tevreden over afhandeling meldingen openbare ruimte. Is het bekend waarom dit cijfer zo laag is? Worden de meldingen niet goed geregistreerd of niet goed afgehandeld?"
  - Het antwoord van het college (3 oktober 2019) bevat de gestelde afhandeltermijn (30 dagen), een uitleg over wat de gemeente verstaat onder tevredenheid ('[...] de melding dan ook daadwerkelijk is opgelost zoals de melder verwacht') en het aantal meldingen en de trend daarin ('ca. 12.000 op jaarbasis' en 'al jarenlang van dezelfde grootte en er is dus geen sprake van een stijgende trend'). In haar antwoord licht het college tevens toe dat het lage tevredenheidspercentage voortkomt uit onduidelijkheid over de voortgang van de afhandeling van de melding en ontevredenheid met de communicatie daarover.<sup>143</sup>

---

<sup>m</sup> De ambtelijke organisatie houdt geen overzicht bij van vragen van raadsleden over de afhandeling van meldingen in de openbare ruimte. We zochten in het raadsinformatiesysteem naar raadvragen over de afhandeling van meldingen openbare ruimte in de periode maart 2018 tot januari 2021, maar hebben daarbij geen uitputtend overzicht opgesteld.

- Het antwoord over het aantal meldingen 'ca. 12.000' en dat er 'geen sprake is van een stijgende trend' is opmerkelijk en onvolledig of onjuist, aangezien de gemeente over 2018 18.261 meldingen heeft afgehandeld en over 2019 22.060 meldingen. Dat is een stijging van 21% (zie tabel 2.2) die zich ook in de eerste helft van 2019 heeft voorgedaan. De ambtelijke organisatie ziet dit anders.
  - > De ambtelijke organisatie geeft in reactie op deze bevinding aan dat het aantal meldingen (12.000) klopt "als alleen gekeken wordt naar de meldingen die te maken hebben groen, speelplaatsen, wegen, openbare verlichting, graffiti, verkeer en water en riolering. Dat zijn ook de voorzieningen die horen bij prestatie 5.3.1 in de begroting waarover de vraag werd gesteld. Het verschil wordt vooral veroorzaakt doordat de afvalmeldingen niet zijn meegenomen. Maar deze horen ook bij prestatie 5.3.5 van de begroting".<sup>144</sup>
  - > We volgen deze redenering niet. Alleen prestatie 5.3.1 in de begroting bevat informatie over de meldingen en de afhandeling daarvan. Lezers mogen dan ook verwachten dat die prestatie alle relevante informatie bevat of dat expliciet wordt verwezen naar een andere prestatie voor aanvullende informatie. De beantwoording van de raadsvragen wekt niet de indruk dat het college geïnteresseerde raadsleden goed wilde informeren over hoe het nu precies zit. Een volledig en juist antwoord had moeten ingaan op wat er nu wel en niet stijgt.
- Raadsleden zijn met de brief van 29 september 2020 geïnformeerd over de stand van zaken van de app en website *Slim Melden*.<sup>145</sup>

## 5 Evalueren

### 5.1 Klanttevredenheidsonderzoek wordt gezien als sturingsinstrument, maar is het niet meer

- De vraag in de jaarlijkse Zaanpeiling draagt volgens de organisatie niet bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de afhandeling meldingen openbare ruimte.<sup>146</sup> Volgens de ambtelijke organisatie is de uitvraag in de Zaanpeiling te algemeen, waardoor het te weinig informatie geeft over de kwaliteit van de afhandeling van meldingen openbare ruimte.<sup>147</sup>
- De ambtelijke organisatie ziet de vijf klanttevredenheidsonderzoeken als een belangrijk instrument waarmee intern de sturing op afhandeling van meldingen wordt gemonitord.<sup>148</sup>
- Vanaf mei 2019 zijn er geen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd (zie paragraaf 2.2.3).

## 5.2 Kwaliteit van de afhandeling wordt verder verbeterd, maar vraagt tijd

- In 2020 is het project kwaliteitsverbetering MOR gestart. Dit project heeft drie doelen:<sup>149</sup>
  - het verbeteren van de kwaliteit van de afhandeling van de meldingen openbare ruimte;
  - het verbeteren van de communicatie met melders;
  - de kwaliteit van de afhandeling en communicatie eenvoudig kunnen controleren.<sup>n</sup>
- De beoogde resultaten zijn:<sup>150</sup>
  - Melders weten wat er met hun melding is gedaan;
  - Melders weten waarom hun melding buiten de standaard termijn wordt opgelost en wanneer de melding dan is afgehandeld;
  - De medewerkers weten wanneer en hoe zij de melder moeten informeren;
  - De medewerkers weten hoe ze de afhandeling van een melding moeten doen in Mozard;
  - Het aantal klachten stijgt niet (33 in 2019<sup>151</sup>), maar daalt;<sup>o</sup>
  - De medewerkers terugbelverzoeken altijd binnen termijn (2 werkdagen) afhandelen.
- De doelen en resultaten voor de kwaliteitsslag zijn niet afgestemd met de raad. De raad is ook nog niet geïnformeerd over de kwaliteitsslag. De directie en de wethouder zijn door de ambtelijke organisatie wel geïnformeerd over de kwaliteitsslag inclusief de doelen en resultaten.<sup>152</sup>
- De planning in juni 2020 was om het project af te ronden in de tweede helft van 2020.<sup>153</sup>
- De ambtelijke organisatie heeft in februari 2021 nog geen zicht op de realisatie van de drie doelen en de zes beoogde resultaten. Ze zijn begin februari 2021 nog volop bezig met de kwaliteitsslag en verwachten medio 2021 met een handboek te komen waarin alle verbeterpunten zijn geïdentificeerd en toegelicht. Vervolgens zullen ze trainingen gaan organiseren waarin aandacht is voor de verbeterpunten en het beter gebruiken en benutten van het zaakstelsel Mozard. Echt duidelijke resultaten van de verbeteringslag verwachten zij in de tweede helft van 2021, begin 2022.<sup>154</sup>

---

<sup>n</sup> De ambtelijke organisatie geeft aan dat er al een dashboard was en dat de verbeteringslag erop gericht is dat dashboard verder te optimaliseren.

<sup>o</sup> De ambtelijke organisatie geeft aan dat een klacht is gedefinieerd als "iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad zich jegens de klager of een ander heeft gedragen, de gedraging van een functionaris, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad, wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad (bron: *Klachtenregeling Zaanstad, 2015*)" en dat discussie is geweest over de wijze waarop de term 'klacht' moet worden geïnterpreteerd en deze is aangescherpt.

- De ambtelijke organisatie is voornemens om de raad via reguliere rapportages – begroting en jaarrekening – te informeren over de resultaten van de kwaliteitsslag.<sup>155</sup>
- Veel van de 48 andere onderzochte gemeenten hebben in de benchmark aangegeven bezig te zijn hun dienstverlening rondom meldingen openbare ruimte te optimaliseren.<sup>156</sup>
  - Overgang naar een nieuw systeem is bij uitstek de meest genoemde verandering. Het gaat voornamelijk om systemen die meer data verzamelen en kunnen verwerken.
  - De meeste gemeenten hebben dan ook een wens om in de toekomst meer data-gedreven te gaan werken met de aanvullende gegevens die ze vergaren door nieuwe systemen. Zo geven ze bijvoorbeeld aan dat het zien van verbanden tussen meldingen, of het gebruik van een kaart of inzicht in trends tussen meldingen, hen de mogelijkheid geeft om slimmer onderhoud te doen in de wijk.
  - Ook preventieve communicatie<sup>p</sup> naar bewoners is een onderdeel van data-gedreven werken.
  - Daarnaast ondersteunt het de snelheid van processen. In een aantal gemeenten wordt momenteel Artificial Intelligence toegepast bij het verwerken van de meldingen, met de wens dit meer uit te bouwen.
  - Bovendien zijn er initiatieven waar de focus ligt op datadeling met andere partijen in het kader van samenwerking. Zo loopt er een pilot waarbij er gekeken wordt hoe meer eigenaarschap voor de buitenruimte kan worden gecreëerd bij bewoners. Of wordt gemeentelijke data rondom MOR'en beschikbaar via een open data portal.

---

<sup>p</sup> Wat dit precies inhoudt, is in het PBLQ-onderzoek niet nader toegelicht.

## Bijlagen

### 6 Onderzoeksteam

Rekenkamer Zaanstad	
Directeur	Dr. Jan de Ridder
Onderzoekers	Mr. drs. Arjan Kok RA (projectleider)
	Marien van Grondelle Msc
	Rosalie Joosten Msc

### 7 Dankwoord

Tot slot willen wij onze dank uitspreken aan alle personen die hebben meegewerkt aan ons onderzoek naar meldingen openbare ruimte, met speciale dank aan de ambtenaren van de gemeente Zaanstad voor het aanleveren van documenten, het beantwoorden van (aanvullende) vragen, de gevoerde gesprekken en het controleren van ons rapport op feitelijke onjuistheden.

### 8 Vragenlijst DoeMee-onderzoek PBLQ

Zie volgende pagina's.

### 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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:.... <b>Eigen antwoord invullen!</b>	- 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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:.... <b>Eigen antwoord invullen !</b>	- a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee - e) ...	Noteert u hier één of meer <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)

## 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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 <b>(Noteert u hier de in uw gemeente gehanteerde maat. Dit kan bijv. een gemiddeld rapportcijfer, 1-5 score, of andere maat zijn.)</b>	- - a) .... b) ....	<i>Noteert u hier één of meer <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel – II (p.8)</i>  <b>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.</b>
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 <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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. <b>Eigen antwoord invullen!</b>	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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. <b>Eigen antwoord invullen!</b>	- - - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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. <b>Eigen antwoord invullen!</b>	- - - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer <b>document(en)</b> / <b>webpagina('s)</b> 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

## Eindnoten

- 
- <sup>1</sup> Zaanstad, *Begroting 2020-2023, Samen werken aan een mooier Zaanstad*, ongedateerd, p. 82.
- <sup>2</sup> Zaanstad, *Begroting 2020-2023, Samen werken aan een mooier Zaanstad*, ongedateerd, p. 82.
- <sup>3</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>4</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad 14 januari 2021.
- <sup>5</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>6</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 14 januari 2021.
- <sup>7</sup> Begeleidend schrijven college van B en W bij *Visie op Dienstverlening 2020*, 26 mei 2020.
- <sup>8</sup> Gemeente Zaanstad, *Beantwoording technische vragen Zaans Beraad over Visie op dienstverlening 2020*, 26 augustus 2020.
- <sup>9</sup> <https://zaanstad.raadsinformatie.nl/vergadering/769457/Extra%20Raadsvergadering%20-%202008-09-2020>
- <sup>10</sup> *Visie op Dienstverlening 2020, Het behouden van het goede en verbeteren wat nodig is*, 26 mei 2020, p. 10.
- <sup>11</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020 en PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 14 januari 2021.
- <sup>12</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020 en PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 14 januari 2021.
- <sup>13</sup> Afdeling Strategie en Beleid, beantwoording aanvullende vragen rekenkamer, 9 maart 2021.
- <sup>14</sup> Gemeente Zaanstad, antwoord ambtelijke organisatie op aanvullende vragen van de rekenkamer via de e-mail, 2 februari 2021.
- <sup>15</sup> Gemeente Zaanstad, aanvullend aangeleverde databestanden naar aanleiding van het feitelijk wederhoor, 9 maart 2021. Bewerking rekenkamer Zaanstad.
- <sup>16</sup> Gemeente Zaanstad, aanvullend aangeleverde databestanden naar aanleiding van het feitelijk wederhoor, 9 maart 2021. Bewerking rekenkamer Zaanstad.
- <sup>17</sup> Gemeente Zaanstad, aanvullend aangeleverde databestanden naar aanleiding van het feitelijk wederhoor, 9 maart 2021. Bewerking rekenkamer Zaanstad.
- <sup>18</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 8 en Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>19</sup> Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021.
- <sup>20</sup> Gemeente Zaanstad, antwoord ambtelijke organisatie op aanvullende vragen van de rekenkamer via de e-mail, 2 februari 2021.
- <sup>21</sup> Gemeente Zaanstad, aanvullend aangeleverd databestand naar aanleiding van het feitelijk wederhoor, 26 februari 2021. Bewerking rekenkamer Zaanstad.
- <sup>22</sup> Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021.
- <sup>23</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>24</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 14 januari 2021.
- <sup>25</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>26</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 14 januari 2021.
- <sup>27</sup> PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.
- <sup>28</sup> Jaarstukken 2019, p. 84.
- <sup>29</sup> Gemeente Zaanstad, schermprint Qlikview tab Efficiency, 9 maart 2021
- <sup>30</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>31</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>32</sup> Zaanstad, *Begroting 2020 - 2023, Samen werken aan een mooier Zaanstad*, ongedateerd, p. 82.
- <sup>33</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 9 september 2020 en *Uitwerking bussinesscases bezuinigingen openbare ruimte 2014-2017*, ongedateerd.
- <sup>34</sup> Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021.
- <sup>35</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 9 september 2020.
- <sup>36</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>37</sup> *Uitwerking bussinesscases bezuinigingen openbare ruimte 2014-2017*, ongedateerd.

- <sup>38</sup> Reactie Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad op Voorlopige nota van bevindingen, 1 februari 2021.
- <sup>39</sup> Gemeente Zaanstad, Begroting 2014 - 2017, p. 95 en 100.
- <sup>40</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>41</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 8.
- <sup>42</sup> Gemeente Zaanstad, aanvullend aangeleverd databestand naar aanleiding van het feitelijk wederhoor, 9 maart 2021. Bewerking rekenkamer Zaanstad.
- <sup>43</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>44</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>45</sup> Zaanstad, *Begroting 2020 - 2023, Samen werken aan een mooier Zaanstad*, ongedateerd, p. 87.
- <sup>46</sup> Zaanstad, *Visie op Dienstverlening 2020, Het behouden van het goede en verbeteren wat nodig is*, 26 mei 2020, p. 9.
- <sup>47</sup> Sector Openbare Ruimte Zaanstad, Aanpak kwaliteitsverbetering MOR, 17 juni 2020, p. 1.
- <sup>48</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>49</sup> Jaarstukken 2018, ongedateerd, p. 65.
- <sup>50</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 8.
- <sup>51</sup> Klanttevredenheidsonderzoek Melding openbare ruimte, mei 2019.
- <sup>52</sup> Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021
- <sup>53</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 7.
- <sup>54</sup> Website Zaanstad (onderdeel "meldingen openbare ruimte categorie overlast").
- <sup>55</sup> Klanttevredenheidsonderzoek Melding openbare ruimte, mei 2019.
- <sup>56</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 17 september 2020.
- <sup>57</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>58</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>59</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>60</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 1 februari 2021.
- <sup>61</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020 en PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 14 januari 2021.
- <sup>62</sup> Gemeente Zaanstad, Begroting 2018-2021, p.89
- <sup>63</sup> Gemeente Zaanstad, Begroting 2019-2022.
- <sup>64</sup> Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021
- <sup>65</sup> Zaanstad, *Handleiding werken met MOR (meldingen openbare ruimte)*, 30 augustus 2016, p. 3.
- <sup>66</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>67</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>68</sup> Zaanstad, *Begroting 2020 - 2023, Samen werken aan een mooier Zaanstad*, ongedateerd, p. 91.
- <sup>69</sup> Zaanstad, *Begroting 2020 - 2023, Samen werken aan een mooier Zaanstad*, ongedateerd, p. 87 en jaarstukken 2019.
- <sup>70</sup> [Website Zaanstad in cijfers \(onderdeel "Verantwoording"\)](#)
- <sup>71</sup> Gemeente Zaanstad, Zaanpeiling 2019. Ongedateerd, p. 11 en 12.
- <sup>72</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>73</sup> Reactie Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad op Voorlopige nota van bevindingen, 1 februari 2021.
- <sup>74</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>75</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>76</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>77</sup> Reactie Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad op Voorlopige nota van bevindingen, 1 februari 2021.
- <sup>78</sup> Reactie Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad op Voorlopige nota van bevindingen, 1 februari 2021.
- <sup>79</sup> PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.
- <sup>80</sup> Gemeente Zaanstad, Handboek werken met MOR, Meldingen Openbare Ruimte, 30 augustus 2016.



- <sup>81</sup> Gemeente Zaanstad, Handboek werken met MOR, Meldingen Openbare Ruimte, 30 augustus 2016.
- <sup>82</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>83</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>84</sup> Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021.
- <sup>85</sup> Gemeente Zaanstad, aangeleverd bestand '2021-02-01 MOR 2019 per product gedetailleerd Versie 2 februari 2021'. Bewerking rekenkamer Zaanstad.
- <sup>86</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>87</sup> Website Zaanstad onderdelen "[melding maken](#)" en "[meerkeuzenvragen meldingen openbare ruimte](#)".
- <sup>88</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>89</sup> [Website Zaanstad](#).
- <sup>90</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>91</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>92</sup> Website Zaanstad onderdelen "[melding maken](#)" en "[meerkeuzenvragen meldingen openbare ruimte](#)".
- <sup>93</sup> [Website Zaanstad \(onderdeel "melding maken"\)](#).
- <sup>94</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>95</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 9 september 2020.
- <sup>96</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>97</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>98</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 4 en 5.
- <sup>99</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>100</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 5.
- <sup>101</sup> Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021.
- <sup>102</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020 en PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 14 januari 2021.
- <sup>103</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>104</sup> Gemeente Zaanstad, Visie op dienstverlening 2017, ongedateerd.
- <sup>105</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>106</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>107</sup> Gemeente Zaanstad, Raadsinformatiebrief, 29 september 2020.
- <sup>108</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>109</sup> Melding 453730 bij Verbeter de Buurt, 20 januari 2020.
- <sup>110</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>111</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 17 september 2020.
- <sup>112</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 17 september 2020.
- <sup>113</sup> Zaanstad, *Handleiding werken met MOR (meldingen openbare ruimte)*, 30 augustus 2016, p. 17.
- <sup>114</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>115</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>116</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>117</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>118</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>119</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>120</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>121</sup> Reactie Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad op Voorlopige nota van bevindingen, 1 februari 2021.
- <sup>122</sup> Reactie Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad op Voorlopige nota van bevindingen, 1 februari 2021.
- <sup>123</sup> PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.
- <sup>124</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 5.
- <sup>125</sup> Schermafbeeldingen Mozard.

- <sup>126</sup> PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>127</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 5 en PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>128</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 5 en PBLQ, Factsheet Meldingen Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad, 9 december 2020.
- <sup>129</sup> Sector Openbare Ruimte Zaanstad, Aanpak kwaliteitsverbetering MOR, 17 juni 2020, p. 1.
- <sup>130</sup> PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.
- <sup>131</sup> Zaanstad, *Handleiding werken met MOR (meldingen openbare ruimte)*, 30 augustus 2016, p. 22, Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p 5 en 7 en gesprek met Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 22 oktober 2020.
- <sup>132</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021 en Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021.
- <sup>133</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 5.
- <sup>134</sup> PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.
- <sup>135</sup> PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.
- <sup>136</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>137</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 9.
- <sup>138</sup> PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.
- <sup>139</sup> Jaarstukken 2018, ongedateerd, p. 64.
- <sup>140</sup> Jaarstukken 2019, mei 2020, p. 84, 87, 93.
- <sup>141</sup> Gemeente Zaanstad, *Antwoorden op technische vragen begroting verzonden 17-10*, 3 oktober 2019.
- <sup>142</sup> Gemeente Zaanstad, *Antwoorden op technische vragen begroting verzonden 17-10*, 3 oktober 2019.
- <sup>143</sup> Gemeente Zaanstad, *Antwoorden op technische vragen begroting verzonden 17-10*, 3 oktober 2019.
- <sup>144</sup> Gemeente Zaanstad, feitelijke reactie op de nota van bevindingen, 26 februari 2021.
- <sup>145</sup> Gemeente Zaanstad, Raadsinformatiebrief, 29 september 2020.
- <sup>146</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 17 september 2020.
- <sup>147</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>148</sup> Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, Vragenlijst benchmark meldingen, 9 september 2020, p. 9.
- <sup>149</sup> Sector Openbare Ruimte Zaanstad, Aanpak kwaliteitsverbetering MOR, 17 juni 2020, p. 1.
- <sup>150</sup> Sector Openbare Ruimte Zaanstad, Aanpak kwaliteitsverbetering MOR, 17 juni 2020, p. 1.
- <sup>151</sup> Gemeente Zaanstad, aanvullende informatie 'Overzicht klachten Wijkbeheer en Onderhoud 2019', 26 februari 2021.
- <sup>152</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>153</sup> Sector Openbare Ruimte Zaanstad, Aanpak kwaliteitsverbetering MOR, 17 juni 2020, p. 1.
- <sup>154</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>155</sup> Gesprek Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud Openbare Ruimte Zaanstad, 18 januari 2021.
- <sup>156</sup> PBLQ, Aanvullende informatie, 9 december 2020.