

Rekenkamercommissie Beverwijk

Het college van burgemeester en wethouders
van Beverwijk,
T.a.v. de gemeentesecretaris, mevrouw Esther
van Loenen

Datum 11 februari 2021
Onderwerp Onderzoek meldingen in de openbare ruimte

Geacht college,

De rekenkamercommissie heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMeeonderzoek 2020, naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR). Het onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksbureau PBLQ. Bij deze brief zijn twee documenten bijgevoegd. De factsheet Beverwijk en de sideletter, beide opgesteld door PBLQ.

De rekenkamercommissie heeft de gemeentesecretaris verzocht de vragenlijst in te laten vullen die PBLQ in het kader van het onderzoek MOR verstuurd. In september 2020 zijn de gegevens van Beverwijk ontvangen. In november volgde, in het kader van hoor en wederhoor, een digitaal verificatiegesprek tussen PBLQ en de teammanager openbare ruimte. De onderzoeker van de rekenkamercommissie sloot hierbij aan.

December 2020 is de factsheet op basis van de door Beverwijk ingevulde vragenlijst en de sideletter van het NVRR/PBLQ ontvangen. Daarna is deze brief opgesteld.

De centrale onderzoeksvraag die beantwoord wordt is: Hoe is de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (MOR) geregeld in de gemeente Beverwijk en wat kan de gemeente leren van de bevindingen uit het onderzoek naar MOR in 50 andere gemeenten?

De onderzoeksvraag bestaat uit de volgende deelvragen:

1. Hoe is het gemeentelijk beleid van MOR vormgegeven?
2. Hoe is de inrichting en registratie van MOR?
3. Hoe vinden de terugmelding MOR naar de inwoners plaats?
4. Hoe monitort de gemeente de MOR?
5. Monitoren van de meldingen en evalueren, wat kan de gemeente leren?
6. Informatievoorziening naar college en raad over MOR. Welke inzichten zijn verkregen?
7. 2020 en de toekomst van de MOR, welke inzichten leveren het onderzoek op?

De rekenkamercommissie merkt op dat het goed is om de gemeente te vergelijken met 50 andere gemeenten. Winst is dat zichtbaar wordt hoe Beverwijk presteert ten opzichte van andere gemeenten. Nadeel van dit onderzoek is dat de gepubliceerde data van PBLQ

algemeen. Uitgangspunt bij regulier rekenkameronderzoek is de toetsing van het eigen beleid van de gemeente. Om 51 gemeenten op een goede wijze te vergelijken zijn de data in de benchmark vrij algemeen. Om dat enigszins te ondervangen heeft de rekenkamercommissie op basis van de beschikbare informatie en een aanvullend gesprek met de teammanager openbare ruimte gehad¹. De informatie uit dat gesprek is verwerkt in deze brief. Wij vragen u om een bestuurlijke reactie op het onderzoek en de aanvullende bevindingen en aanbevelingen.

Aanvullende toelichting bij de factsheet Beverwijk

1. Beleid

In Beverwijk is er geen sprake van beleid voor de afhandeling van meldingen die de openbare ruimte betreffen.

2. Inrichting en registratie MOR

In de factsheet staat dat de inwoners in Beverwijk hun melding kunnen doen bij een externe partij. Hiermee wordt “verbeter de buurt” bedoeld. Inwoners kunnen normaal gesproken hun meldingen doen bij de balie van het bedrijfsgebouw. Die is vanwege COVID nu gesloten. Er zijn geen duidelijke richtlijnen voor meldingen die aan de balie van het gemeentehuis worden gedaan.

Het blijkt dat inwoners wethouders en raadsleden ook aanspreken over gebreken in de openbare ruimte. Wethouders en raadsleden geven dit door aan de teammanager die ervoor zorgt dat de meldingen in het systeem worden ingevoerd. “meldingen op een andere manier” krijgt hiermee een gezicht.

Slechtzienden kunnen meldingen doen per mail. De gemeentelijke website is ingericht voor slechtzienden. De app is niet ingericht voor gebruik door slechtzienden.

De meldingen worden geregistreerd in Perfectview. Dit softwarepakket is circa 5 jaar geleden aangeschaft. Na de aanschaf is er wel een werkinstructie opgesteld hoe meldingen in het systeem geregistreerd moeten worden. Het systeem registreert niet alleen de meldingen van inwoners maar ook de “eigen waarnemingen”.

Het pakket is gekoppeld aan de app “Verbeter de buurt”. Perfectview werkt samen met “Verbeter de buurt”. Daarom is indertijd tegelijk ook besloten om deze app te gebruiken. Het onderzoek is tweede helft 2020 uitgevoerd op een moment dat ambtelijk al ingezet is op de oriëntatie van een ander systeem. Het huidige management constateerde dat het pakket in de praktijk niet voldoet. Het huidige management wil op het gebied van “meldingen in de openbare ruimte” een andere koers gaan varen. Perfectview blijkt daarvoor niet geschikt.

¹ De teammanager openbare ruimte, D. Jabar

Tussen kerst en oud- en nieuw 2020/2021 is het systeem gehackt. Daarmee is de privacy van de inwoners in het geding gekomen. Reden voor de burgemeester, die verantwoordelijk is voor het privacybeleid, om het huidige systeem op non actief te zetten.

De organisatie oriënteerde zich al op een ander registratiesysteem maar de hack zal dit proces versnellen.

Knelpunten in het huidige systeem zijn:

- Het systeem is niet klantvriendelijk.
- Er is geen mogelijkheid om tussentijds terugkoppelingen te geven aan de melder.
- Het in met het huidige systeem niet mogelijk om meldingen te archiveren terwijl de Archiefwet dat wel verplicht.
- Beperkt aantal mensen hebben toegang tot het systeem en kunnen de meldingen afhandelen terwijl de wens is dat in principe verschillende mensen in de organisatie het systeem gebruiken.
- Het systeem heeft geen eenduidige managementrapportage
- Meldingen die per mail binnenkomen, moeten handmatig worden ingevoerd.

De voor- en nadelen van het registratiesysteem worden in 2021 geëvalueerd. Wat werkt wel en wat werkt niet? Wat zijn de knelpunten en wat zijn gewenste verbeteringen? Bij de keuze voor een ander systeem zal ook uitdrukkelijk gekeken worden wat de gemeentes om Beverwijk heen gebruiken.

3. Terugkoppeling aan melder

Beverwijk houdt de melder op de hoogte van de voortgang van de afhandeling met een mailbericht als de melding in het systeem is ingevoerd en een mailbericht als de melding is afgehandeld. Er staat ook in hoe de melding is afgehandeld. Tussentijds de melder informeren over de stand van zaken is niet mogelijk.

4. Monitoring en evaluatie

Beverwijk registreert niet de afhandelingsnelheid van een melding. In de app “verbeter de buurt” kunnen inwoners aangeven of ze tevreden zijn met de afhandeling. Deze data worden verder niet verwerkt. Dit maakt geen onderdeel van het contract met Perfectview. De gemeente heeft hier indertijd niet voor gekozen.

Beverwijk heeft geen Kritische Prestatie Indicatoren geformuleerd. In de factsheet staat bij de vraag naar KPI's “geen antwoord” maar het antwoord is feitelijk “nee”. Bij aanschaffen van een nieuw systeem is het wel de bedoeling om met KPI's te gaan werken.

In de factsheet staat dat er wel overzicht bestaat van welke meldingen er zijn gedaan. Dit blijkt in de praktijk tegen te vallen. Perfectview genereert een lijst om inzicht te krijgen maar het is veel werk om een overzicht te maken. Er moet handmatig geteld worden.

In de factsheet staat tenslotte dat in Beverwijk sprake is van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen. Dit is

te positief geformuleerd. Alleen de data over meldingen over hondenpoep zijn gebruikt om hondenbeleid te formuleren. Het analyseren van data is erg arbeidsintensief omdat handmatig geteld moet worden.

De gemiddelde afhandeltijd is in 2019 gestegen naar 28 dagen. Dit klopt. De verklaring is dat er in 2019 weinig gestuurd op afhandelingstermijnen.

5. Informatie aan raad en college

Raad en college worden niet geïnformeerd.

6. De situatie in 2020

De factsheet geeft de situatie van een half jaar weer. Bij het schrijven van deze brief was 2020 voorbij. In 2020 zijn er heel veel meldingen geweest over zwerfafval. Zwerfafval was in 2020 een veel groter probleem dan in andere jaren. En is was sprake van veel vandalisme rond speeltoestellen. Toestellen die weer gerepareerd waren, werden soms dezelfde dag alweer vernield.

Conclusies en aanbevelingen

De gemeentelijke organisatie is zich aan het oriënteren op een ander systeem voor het afhandelen van de meldingen betreffende de openbare ruimte. Het huidige systeem gaat geëvalueerd worden. Op dit moment zijn er allerlei ideeën hoe het beleid vorm kan krijgen, zoals bijvoorbeeld het hanteren van KPI's.

De rekenkamercommissie beveelt aan om het beleid "afhandeling meldingen" vast te laten stellen door de gemeenteraad. De raad heeft dan de mogelijkheid om zich uit te spreken over hun ideeën omtrent de afhandeling van meldingen.

Met vriendelijke groet,

Caner Duman,

Voorzitter van de Rekenkamercommissie Beverwijk