



HAUTE EQUIPE

PARTNERS IN PUBLIC FINANCE

Rapportage

korte toets Meldpunt openbare ruimte tbv gemeente Blaricum

Opdrachtgever: Rekenkamercommissie BEL-combinatie

Opdrachtnemer: Haute Equipe
Anthonie Fokkerstraat 31B
3772 MP Barneveld
Telefoonnummer 0342-400025

Auteur: Dirk Jans, senior onderzoeker
Datum: 07-12-2011

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Verslag van bevindingen	4
2.2 Deelvragen	4
2.2.1 In hoeverre zijn inwoners bekend met het openbare meldpunt? Gebruiken ze naast het internet toch liever de telefoon om klachten te melden en zo ja hoe vaak?	4
2.2.2 Waarover doen mensen meldingen?	5
2.2.3 Bij wie komen meldingen terecht?	5
2.2.4 Hoe lang duurt de afhandeling van de meldingen ?	6
3 Centrale onderzoeksvraag en aanbevelingen.....	8
7. Vraag: Hoe hebt u de afhandeling beleefd, voelde u zich gehoord?	11

1. Inleiding

Achtergrond

Dagelijks komen er bij de werkorganisatie BEL-Combinatie meldingen c.q. klachten binnen bij het meldpunt openbare ruimte betrekking hebbend op de gemeente Blaricum. Volgens een indicator opgenomen bij de jaarrekening 2010 is de bekendheid onder de inwoners 29%. De tevredenheid over de afhandeling is 41%. Niet helder is binnen welke periode klachten afgehandeld worden, bij wie de klachten terecht komen en waarover de burgers klagen. Vanuit de raad van Blaricum is de vraag gekomen het meldpunt te onderzoeken.

Het doel van het onderzoek

Het doel van deze korte toets is inzicht te geven in het functioneren en de bekendheid van het 'meldpunt openbare ruimte'. Onderzocht wordt het soort klachten, de aard van de klachten en de wijze van afhandeling van de klachten.

Vraagstelling

Hoe werkt het meldpunt openbare ruimte?

Deelvragen

1. In hoeverre zijn inwoners bekend met het openbare meldpunt? Gebruiken ze naast het internet toch liever de telefoon om klachten te melden en zo ja hoe vaak?
2. Waarover doen mensen meldingen?
3. Bij wie komen meldingen terecht?
4. Hoe lang duurt de afhandeling van de meldingen?
5. Hoe wordt inhoudelijk gereageerd op meldingen, wordt ook verteld wat er met de klachten wordt/is gedaan?
6. Waarom wordt in de correspondentie alleen met nummers gecorrespondeerd en wordt niet de aard van de melding vermeld?
7. Voelen inwoners zich gehoord? Hoe beleven ze de afhandeling?

Normenkader

In de jaarplannen van de afdeling 'Aanleg en Beheer' is een norm voor afdoening van meldingen opgenomen van 10 werkdagen ofwel 2 weken.

Reikwijdte

Het onderzoek betreft een korte toets van het meldpunt openbare ruimte in de jaren 2010 en het kalenderjaar 2011 verstreken tot 1 oktober, betrekking hebbend op meldingen van inwoners van de gemeente Blaricum.

Werkwijze

De Rekenkamercommissie heeft haar werkwijze c.q. de richtlijnen, die zij hanteert bij de uitvoering van haar onderzoek, vastgelegd in een onderzoeksprotocol. Korthedshalve wordt verwezen naar dit protocol.

De wijze van onderzoek

Het onderzoek heeft plaatsgevonden van 10 november tot en met 7 december 2011. Het onderzoek bestond uit het bestudering van relevante documenten, het houden van een viertal interviews en een schriftelijke enquête onder indieners van meldingen. Na kennis genomen te hebben van de aantallen meldingen, in casu 1.049 in 2010 en 872 over de eerste 9 maanden in 2011 heeft de onderzoeker besloten een schriftelijke enquête uit te zetten om antwoord te geven op de deelvraag 1 en 7. De steekproef bedroeg 10% van de melders, evenredig verdeeld over de beide jaren. In totaal werden 70 enquêtes terugontvangen waar informatie uit viel af te leiden. Dat is een respons van bijna 30%. De rekenkamercommissie bedankt alle respondenten en geïnterviewden voor hun medewerking.

2. Verslag van bevindingen

Allereerst wordt een beeld geschetst over de wijze van totstandkoming van het meldpunt en de ontwikkeling ervan nadien. Dit als achtergrondkleuring voor de interpretatie van de deelvragen.

2.1 Situatieschets

Het meldpunt openbare ruimte is in 2009 gestart als ambtelijk initiatief om in de nieuwe structuur van de BEL-combinatie uiting te geven aan ambities van kwaliteitsverbetering en klantgerichtheid. Er heeft geen afhechting plaatsgevonden door colleges van B en W of directie van de BEL-Combinatie in de vorm van een vastgestelde regeling, vastgesteld werkproces of wat dies meer zij. Wel is in het jaarplan 2010 van de afdeling Aanleg en Beheer als ambitie opgenomen dat de afdoening van meldingen geschiedt binnen twee weken ofwel 10 werkdagen, terwijl (verkeers)gevaarlijke situaties binnen een dag worden afgewikkeld. Uit de interviews is gebleken dat die ambitie ook geldt in 2011.

Volgens alle ambtelijke respondenten wordt de norm van afdoening van 10 dagen haalbaar geacht. Op die norm wordt echter niet gestuurd. Zo worden niet structureel achterstandslijsten bijgehouden, hoewel incidenteel wel rappels uitgaan naar de opzichters. De norm van 10 werkdagen is geen regulier onderwerp van gesprek tijdens werkoverleggen. In de interviews kwam naar voren dat dit komt door de start van het initiatief vanuit het ambtelijk gremium, terwijl vanuit het politieke circuit geen vragen worden gesteld behalve soms naar individuele gevallen. Daarnaast wordt als reden genoemd de mentaliteitsverandering die gaande is in de ambtelijke dienst. Die verandering werd na de start met de BEL-structuur vanuit de ambtelijke top wel gepropageerd, maar sijpelde slechts langzaam door naar de werkvloer. Momenteel wordt wel meer dan voorheen de houding ervaren om de meldingen zo snel mogelijk af te doen.

Op het meldpunt is 0,8 fte beschikbaar voor het registeren, volgen en rapporteren over meldingen. Het oplossen van de meldingen wordt via opzichters doorgeleid naar medewerkers van de buitendienst. De kosten daarvan - inclusief apparaatskosten- worden opgevangen in reguliere budgetten van onderhoud in de begroting.

Over de resultaten van het meldpunt wordt per kwartaal gerapporteerd aan de afzonderlijke colleges van B en W en deze worden ter inzage gelegd bij raadscommissies in termen van aantallen meldingen en gemiddelde duur van afdoening. Daarnaast worden items opgenomen in de documenten van de P&C-cyclus, zoals begroting, tussenrapportages en jaarrekening. De ambtelijke respondenten geven aan dat van de zijde van het bestuur hier geen reacties op worden ontvangen.

Het meldpunt is momenteel ondergebracht bij de Buitendienst. In het kader van een verdere professionalisering zal het in het voorjaar van 2012 worden overgebracht naar het zogenaamde Klant Contact Centrum.

2.2 Deelvragen

Hierna wordt ingegaan op de deelvragen; aansluitend wordt in hoofdstuk 4 de centrale onderzoeksvraag beantwoord. Bij de deelvragen worden overzichten getoond met cijfers over 2010 en 2011. Naast absolute aantallen zijn de percentages opgenomen om een vergelijking te hebben tussen de jaren hoewel 2011 geen volledig kalenderjaar betreft.

2.2.1 In hoeverre zijn inwoners bekend met het openbare meldpunt? Gebruiken ze naast het internet toch liever de telefoon om klachten te melden en zo ja hoe vaak?

De BEL-combinatie getroost zich veel inspanningen om de bekendheid van het meldpunt openbare ruimte te vergroten. Ingezette instrumenten zijn vermelding op de respectievelijke websites, opname in de gemeenterubriek van de plaatselijke bladen, stickers op gemeentelijke voertuigen, rapportages in P&C-documenten.

Het grootste aantal meldingen wordt ontvangen via de telefoon. Verhoudingsgewijs beweegt het zich in beide jaren rond $\pm 60\%$ met een kleine verschuiving naar meldingen via internet. Tijdens de schriftelijke enquête is gevraagd waarom men een melding telefonisch doorgaf. De meest voorkomende redenen zijn:

- Ik heb geen computer;
- Ik kon het formulier op de website niet vinden;
- Bellen is voor mij sneller;
- Ik stel prijs op persoonlijk contact;
- Ik kan dan beter de situatie uitleggen;
- Het geeft me meer vertrouwen dat de melding wordt opgepakt.

Wijze van melden bij meldpunt openbare ruimte, tbv gemeente Blaricum

	2010		2011 tot 1-10	
	aantal	%	aantal	%
Balie	2	0,2%	4	0,5%
eigen waarneming	85	8,1%	77	8,8%
Brief	2	0,2%	1	0,1%
Email	32	3,0%	19	2,2%
Internet	280	26,7%	249	28,6%
Telefoon	648	61,8%	522	59,9%

2.2.2 Waarover doen mensen meldingen?

Uit de ontvangen documenten blijkt dat de meldingen in 17 rubrieken geadmineistreerd worden. De 8 grootste zijn hieronder genoemd, de rest is opgenomen in een verzamelrubriek.

	2010		2011	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Bomen	76	7,2	78	8,9
Groen	121	11,5	97	11,1
handhaving	36	3,4	46	5,3
openb. verlichting	205	19,5	159	18,2
Riolering	71	6,8	72	8,3
straatmeubilair	53	5,1	32	3,7
Verkeer	156	14,9	120	13,8
Wegen	233	22,2	154	17,7
Overig	98	9,3	114	13,1
	1049	100	872	100

De top 4 bestaat dus groen, openbare verlichting, verkeer en wegen. Samen neemt deze top 4 bijna 70% voor hun rekening.

2.2.3 Bij wie komen meldingen terecht?

Uit het overzicht bij vraag 3.1.1 blijkt dat de meldingen op allerlei manieren binnen komen. Alles wordt doorgeleid naar een centraal punt, de administratie van de buitendienst. De melding worden opgenomen in een geautomatiseerd systeem waarin tevens de afdoening wordt gevolgd. Door middel van een print uit het geautomatiseerde systeem gaan de meldingen via de opzichters naar de medewerkers van de buitendienst. Zij wikkelen de problemen/klachten/meldingen af. Op die prints wordt door die medewerkers tevens vermeld hoe en wanneer de melding is afgedaan. Dat wordt dan weer door de administratie ingevoerd in het geautomatiseerde systeem.

2.2.4 Hoe lang duurt de afhandeling van de meldingen ?

Uit onderstaande tabel blijkt dat de gemiddelde termijn van afdoening van 25,2 dagen in 2010 is gedaald naar 19,8 dagen in 2011.

rubriek	2010				2011			
	aantal	gemidd. afdoenings-termijn in werkdagen	aantal afgehandeld buiten norm 10 werkdagen	% buiten norm	aantal	gemiddelde afdoenings-termijn in werkdagen	aantal afgehandeld buiten norm 10 werkdagen	% buiten norm
bomen	76	48,3	35	46,1	78	29,9	37	47,4
groen	121	41,7	56	46,3	97	29,2	44	45,4
handhaving	36	21,0	26	72,2	46	36,0	32	69,6
openb. verlichting	205	30,1	118	57,6	159	24,7	83	52,2
riolering	71	16,2	16	22,5	72	14,0	13	18,1
straatmeubilair	53	25,2	14	26,4	32	17,3	8	25,0
verkeer	156	17,3	46	29,5	120	14,6	26	21,7
wegen	233	15,1	61	26,2	154	10,9	32	20,8
overig	98	21,6	24	24,5	114	13,0	35	30,7
	1049	25,2	396	37,8	872	19,8	310	35,6

Ondanks de daling van de gemiddelde afdoeningstermijn wordt de norm van 10 werkdagen slechts in 4 van de 17 categorieën gehaald. Dat zijn overigens alleen kleine categorieën die allen onder de categorie "overig" vallen.. De ambtelijke organisatie geeft aan dat de norm van 10 werkdagen wel haalbaar wordt geacht, zeker als daar onder wordt begrepen het terugmelden dat een melding op een later benoemd tijdstip wordt afgedaan. Deze laatste handelwijze wordt tegenwoordig regelmatig bij de categorie 'groen' toegepast.

2.2.5 Hoe wordt inhoudelijk gereageerd op meldingen, wordt ook verteld wat er met de klachten wordt/is gedaan?

In de interviews met de verantwoordelijke medewerkers kwam naar voren dat bij de start van het meldpunt in 2009 aan melders de vraag is gesteld of men antwoord wil. Rode draad in de reacties was dat men dat niet nodig vond, ze willen alleen dat de melding wordt afgedaan. Tegen die achtergrond is toentertijd besloten niet veel energie te zetten op de terugkoppeling.

Uit de overgelegde stukken blijkt dat het werkproces zo is ingericht dat via het geautomatiseerde systeem ontvangstbevestigingen worden verzonden. Dat wordt echter

alleen gedaan als van de melder een e-mailadres bekend is. Wordt een melding telefonisch gedaan, dan wordt naar dat mailadres gevraagd. Geen e-mailadres betekent geen bevestiging van de melding. In de ontvangstbevestiging worden het nummer en de categorie van de melding gecommuniceerd. Niet verteld wordt wat met de melding wordt gedaan.

Nadat een melding is afgewikkeld wordt aan melders van wie een e-mailadres bekend is een terugkoppeling gegeven. In deze terugkoppeling wordt aangegeven op welke datum de melding is afgehandeld. In basis wordt niet inhoudelijk gecommuniceerd. Is geen e-mailadres bekend maar wel een telefoonnummer dan wordt de melder maximaal 2 keer teruggebeld, zo nodig cq zo mogelijk wordt ingesproken in de voice-mail. Komt telefonisch verkeer tot stand, dan kan ook inhoudelijk op de afwikkeling worden ingegaan.

2.2.6 Waarom wordt in de correspondentie alleen met nummers gecorrespondeerd en wordt niet de aard van de klacht vermeld?

In de interviews is naar voren gekomen dat in de correspondentie na het afhandelen van een melding alleen het nummer wordt genoemd zonder de aard van de melding te vermelden omdat het zo standaard in het geautomatiseerde systeem is voorgeprogrammeerd. Overigens wordt in incidentele gevallen wel extra informatie op de terugmelding opgenomen als dat naar het inzicht van de medewerk(st)er van de buitendienst nodig is. Verder geven de ambtenaren aan dat men ervan uit gaat dat melders zelf nog weten waar ze een melding voor hebben gedaan en het nummer hebben bewaard in een digitaal postvak.

Naar aanleiding van dit onderzoek is bij de leverancier van het geautomatiseerde systeem navraag gedaan of het mogelijk is het systeem zodanig te programmeren dat die omschrijving automatisch terugkomt en standaard meer ruimte wordt vrijgemaakt voor extra informatie. Dat bleek het geval.

2.2.7 Voelen inwoners zich gehoord? Hoe beleven ze de afhandeling?

De vraag of inwoners zich gehoord voelen is expliciet opgenomen in de schriftelijke enquête. Van de 70 respondenten die deze vraag hebben beantwoord gaven 42 aan dat men zich gehoord voelde, en bij 28 was dat in mindere mate of niet het geval. 60% voelde zich dus gehoord, ondanks dat een minderheid aangaf een inhoudelijke reactie te hebben gehad en tevens een minderheid van de meldingen binnen de normtijd was afgedaan.

In de enquête is tevens een overall oordeel gevraagd over de kwaliteit van dienstverlening van het meldpunt. Het gemiddelde cijfer was ruim een 6 op een schaal tussen 1 en 10, waarbij opviel dat de cijfers of hoog (8, 9, 10) waren of laag (1, 2, 3). Als de melding was afgewikkeld volgde bijna altijd een hoog cijfer, ook als de afhandeling buiten de normtijd viel. Respondenten toonden zich in de bijschriften erg ontevreden als, naar hun idee, geen uitvoering was gegeven aan hun melding of als in hun ogen maar een halve oplossing was gevonden. Ook het gebrek aan informatie over het verloop van het proces leidde tot ontevreden reacties.

3 Centrale onderzoeksvraag en aanbevelingen

De centrale onderzoeksvraag luidt: Hoe werkt het meldpunt openbare ruimte?

Het antwoord op de centrale onderzoeksvraag is dat het functioneren van het meldpunt voor verbetering vatbaar is, met name het binnen de norm afhandelen van meldingen en de informatieverstrekking richting de burgers.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

1. Communiceer naar alle melders in alle fasen van het proces, dus ook naar melders waar geen e-mailadres van bekend is.
2. Communiceer naar melders niet alleen procedureel maar ook inhoudelijk.
3. Vraag in alle terugmeldingen feed-back voor leer-effecten.
4. Laat de norm van 10 werkdagen leidend zijn in het proces. Dus:
 - Laat twee-wekelijks rappels uitgaan naar de opzichters van de buitendienst als die termijn wordt overschreden,
 - laat onder- en overschrijdingen van de norm terugkomen in de diverse werkoverleggen.
 - Rapporteer daarover in de diverse P&C-documenten (bestuursrapportages, jaarrekening) met vermelding van redenen.
5. Houdt de meldingen bij in een geautomatiseerd systeem dat per gemeente gemakkelijk rapportages genereert, refererend aan de norm. Dat systeem zou daarnaast flexibiliteit in zich moeten hebben voor nadere informatieverstrekking aan melders en aan de ambtelijke organisatie/bestuurders.

Bijlage 1.

De volgende stukken van de gemeente Blaricum zijn betrokken bij het onderzoek:

1. Jaarplan 2010 afdeling Aanleg en Beheer van BEL-Combinatie,
2. Plan van Aanpak meldingen openbare ruimte van 6 oktober 2008 met daarin procesbeschrijving, vastgesteld door directeur BEL-combinatie.
3. Programma van eisen aanschaf meldingensysteem openbare ruimte.
4. BenW-voorstel en -besluit dd 17 februari 2009 om kennis te nemen van het meldingensysteem openbare ruimte.
5. Procesformulier meldpunt d.d. 01 mei 2010.
6. Programmabegroting gemeente Blaricum 2012, pagina 27 met indicatoren rond meldpunt.
7. Voorbeelden van meldingen geadmistreerd in geautomatiseerd systeem.
8. Voorbeeld van bevestiging van melding via geautomatiseerd systeem.
9. Voorbeeld van terugmelding van afhandeling van melding.
10. Overzicht van taken binnen meldpunt.
11. Overzicht van meldingen in 2010 en 2011, verdeeld in categorieën.
12. Rapportage 3e kwartaal gemeente Blaricum over aantallen en gem. afhandelingsduur meldingen openbare ruimte.
13. 2e Voortgangsrapportage 2011 gemeente Blaricum met daarin verantwoording van het aantal meldingen.
14. Overzichten 2010 en 2011 wijze van melden.

Naar aanleiding van ontvangen stukken hebben we de volgende personen geïnterviewd om inzicht te krijgen in de werkwijze van het meldpunt dan wel om onze voorlopige bevindingen op juistheid en volledigheid te toetsen:

- de verantwoordelijke portefeuillehouder,
- het hoofd van de afdeling Aanleg en beheer van de BEL-Combinatie
- het hoofd van de buitendienst
- de medewerkster belast met het beheer van het geautomatiseerde systeem waarin de handelingen binnen het meldpunt worden geregistreerd.

Van de interviews is een beknopt verslag gemaakt dat aan de respondenten is voorgelegd. Zij hebben de mogelijkheid gehad om, via mailwisseling, het gespreksverslag te voorzien van opmerkingen en/of de verslagen akkoord te verklaren.

Bijlage 2.

Rekenkamercommissie BEL

Enquete tbv onderzoek naar functioneren van meldpunt openbare ruimte

De rekenkamercommissie doet een zgn. korte toets naar het functioneren van het meldpunt openbare ruimte, betrekking hebbend op de gemeente Blaricum gedurende de jaren 2010 en 2011.

De onderzoeksvragen hebben onder andere betrekking op de interne procedures en rapportages aan het college van burgemeester en wethouders. Een aantal hebben ook betrekking op de indieners van de meldingen.

Volgens de administratie hebt u in de betreffende periode één of meerdere melding(en) gedaan bij het meldpunt. We zijn benieuwd naar uw ervaringen. Het invullen van het formulier duurt slechts enkele minuten. U kunt het formulier ongefrankeerd opsturen door middel van bijgaande retourenveloppe. U helpt ons als u dat doet **binnen een week na ontvangst van het formulier**. Uw ervaringen worden anoniem verwerkt.

Naam en adres indiener melding(en)	
Aard melding(en)	

1. Vraag: Hoe vaak hebt in u de jaren 2010 en 2011 een melding ingediend?

Antwoord: keer.

2. Vraag: Hoe hebt u de melding ingediend?

- mondeling aan de balie
- per brief
- telefonisch op nummer 035 - 7513131
- via digitaal formulier op website gemeente Blaricum
- via e-mail aan info@blaricum.nl

Antwoord: Gaarne omcirkelen wat van toepassing is.

3. Vraag: Als u de melding mondeling of telefonisch hebt ingediend, waarom niet per e-mail of via het formulier op de website?

Antwoord:

zie ommezijde

4. Vraag: Als u de melding mondeling of telefonisch hebt ingediend, hoe werd u te woord gestaan?

Antwoord:

5. Vraag: Werd de melding binnen de normtijd van 2 weken verholpen cq hersteld?

Antwoord:

6. Vraag: Is door de gemeente inhoudelijk gereageerd op de melding, ofwel is u verteld wat met de klacht is/wordt gedaan?

Antwoord:

7. Vraag: Hoe hebt u de afhandeling beleefd, voelde u zich gehoord?

Antwoord:

8. Overall-oordeel over functioneren meldpunt

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beoordeling										
Eventuele toelichting										

Overige opmerkingen

Blaricum, november 2011.