

Mededeling van het college aan de gemeenteraad (2021-104)

Onderwerp: rekenkamerbrief meldingen openbare ruimte
Portefeuillehouder: wethouder Steintjes
Datum: 23 november 2021

Kennis te nemen van

1. De inhoudelijke toelichting op conclusies en aanbevelingen uit de rekenkamerbrief evenals op door uw raad twee aanvullend gestelde vragen.

Context

Op 14 oktober jl. heeft uw gemeenteraad uitgesproken dat hij een reactie vraagt op de rekenkamerbrief over meldingen in de openbare ruimte op de door de rekenkamercommissie gedane conclusies en aanbevelingen.

Middels deze raadsmededeling wordt uw raad geïnformeerd over voorgaande vragen en over de aan Buha voorgestelde procesaanpassingen.

Kernboodschap

Naar aanleiding van de rekenkamerbrief en de bespreking daarvan heeft uw raad samenvattend extra aandacht gevraagd voor twee onderdelen, zijnde:

1. De procesbeschrijving / werkinstructie bij de meldingen;
2. Het jaarlijks informeren / rapporteren over de voortgang en resultaten rondom de meldingen.

Ad. 1:

De algemene conclusie is dat het proces, de inrichting van de meldingen in de openbare ruimte op orde is in de gemeente Doetinchem. De gemeente presteert grotendeels vergelijkbaar met de andere 50 onderzochte gemeenten.

De rekenkamercommissie constateert dat veel gemeenten 'beleid en uitvoering' (procesbeschrijving en werkinstructies) werkende weg ontwikkeld hebben, met een grote afstand tussen beleid en uitvoering. Een procesbeschrijving en werkinstructies zijn niet op papier vastgelegd in de gemeente Doetinchem.

Deze conclusie is voor Doetinchem niet correct. Bij de beantwoording van de vragenlijst is aangegeven dat beleid is vastgelegd in de gezamenlijke Visie op Dienstverlening en de borging voor dit specifieke onderdeel is vastgelegd in de Dienstenkaart I-1, onderdeel van de Samenwerkingsovereenkomst met Buha. Om een specifieke procesbeschrijving werd niet gevraagd, deze is echter wel aanwezig en wordt elke 2 jaar geactualiseerd.

Ad. 2:

- De gemeente biedt inwoners veel mogelijkheden om een melding te doen. Hierdoor is het doen van een melding laagdrempelig, eenvoudig en voor de melder helder;
- De melder kan grotendeels de afhandeling van de melding volgen, maar krijgt geen bericht over een andere status van de melding. Overigens gebeurt dat maar bij 27% van de in de benchmark onderzochte gemeenten;
 - Vanuit de applicatie die Buha gebruikt voor de registratie van de meldingen openbare ruimte worden automatisch tussentijdse berichten

Mededeling van het college aan de gemeenteraad (2021-104)

voor de melder gegenereerd bij een wijziging van de status van de melding en de uiteindelijke afhandeling. Daarnaast kent Buha nog steeds de persoonlijke aanpak en worden meldingen soms letterlijk aan de deur bij een melder besproken en gelijk afgehandeld;

- De afhandeling van de meldingen worden wel geëvalueerd en gerapporteerd aan ons maar niet aan de gemeenteraad;
 - De gemeente Doetinchem heeft via de Samenwerkingsovereenkomst met Buha vaste afspraken gemaakt over het rapporteren over de voortgang van de dienstverlening. Het onderdeel meldingen openbare ruimte wordt daar jaarlijks in meegenomen. Dit onderdeel kan ook als separate rapportage aan u worden aangeboden.

Aanbevelingen rekenkamerbrief

- Stel een procesbeschrijving en een werkinstructie Meldingen openbare ruimte op.
 - Zoals aangegeven staan werkwijze en instructie beschreven in de bestaande procesbeschrijving. Dit jaar vindt daarvan een actualisatie plaats.
- Leg daarin vast hoe de communicatie naar de melder verloopt: ontvangst van de melding, wanneer en hoe afgehandeld en eventuele statusverandering van de melding.
 - Bij de actualisatie van het proces zal dit aandachtspunt worden meegenomen.
- Ontwikkel het proces van klanttevredenheid over de afhandeling, registreer, monitor en evalueer deze, en zet die informatie proactief in om de klanttevredenheid verder te verbeteren en ervan te leren.
 - In de huidige werkwijze en applicatie is het item klanttevredenheid nog niet standaard opgenomen. Buha gaat dit in het proces inpassen.
- Informeer de gemeenteraad in het kader van de P&C-cyclus over de afhandeling van de meldingen in de openbare ruimte.
 - Zoals bij ad. 2 aangegeven bestaat er al een systematiek van rapporteren. Het gedeelte over de Meldingen Openbare Ruimte zal in de P&C-cyclus jaarlijks worden meegenomen ter informatie aan de gemeenteraad.

Vervolg

Buha krijgt van het college opdracht om:

1. De procesbeschrijving te actualiseren en daarin de klanttevredenheid in te bouwen;
2. Jaarlijks het college / opdrachtgever te rapporteren over de voortgang en resultaten met betrekking tot de meldingen openbare ruimte.

Het college informeert vervolgens de gemeenteraad over de voortgang en de resultaten middels de P&C cyclus.

Buha heeft reeds aangegeven dit door te voeren in haar bedrijfsvoering.