

Gemeenteraad Huizen
Graaf Wichman 10
1276KB HUIZEN

Onderwerp: Rekenkameronderzoek Meldingen Openbare Ruimte

Huizen: 8 juni 2021

Uw brief van: 19 mei 2021

Nummer: **2. 176523**

VERZONDEN 10 JUNI 2021

Uw kenmerk:

Bijlagen: - **D. 1186562**

Bij beantwoording van deze brief, graag datum, nummer en onderwerp vermelden.

Geachte leden van de gemeenteraad,

De rekenkamercommissie heeft u op 19 mei 2021 per brief geïnformeerd over de uitkomsten van een onderzoek naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR) in Huizen. In de brief heeft de rekenkamer tevens een advies uitgebracht op basis van de uitkomsten van het onderzoek. Het college heeft kennisgenomen van de brief en voorziet het gegeven advies hierbij graag van een reactie.

Het college herkent het beeld dat de uitkomsten van het onderzoek schetsen. De huidige werkwijze van de MOR in Huizen bestaat al enige tijd en is gebaseerd op een persoonlijke en oplossingsgerichte benadering van meldingen. Het is uiteraard van belang om de dienstverlening naar inwoners en bedrijven voortdurend te verbeteren en daarmee in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen en daarvoor meer gebruik te maken van de mogelijkheden van het MOR systeem. Het advies van de rekenkamercommissie om de dienstverlening op het gebied van de MOR op een aantal punten te verbeteren is vanuit dit oogpunt dan ook goed te volgen.

De afdeling Openbare Werken, waar de MOR is ondergebracht, is op dit moment volop in ontwikkeling. Het verder verbeteren van de dienstverlening, waaronder de MOR, is daar reeds een belangrijk onderdeel van. Dat maakt ook dat het advies van de rekenkamer over de werkwijze van de MOR niet op zich zelf dient te worden beschouwd, maar in de context van het ontwikkelproces dat de afdeling doorloopt. Het is vanzelfsprekend dat het advies van de rekenkamer in dit proces nadrukkelijk zal worden meegenomen.

Tot slot vindt u op de volgende pagina nog een korte reactie c.q. toelichting per gegeven advies. Voor de leesbaarheid hebben we de adviezen hier nogmaals opgenomen.

Z.o.Z.

1. **In Huizen is er schriftelijk weinig vastgelegd inzake de afhandeling van MOR. Wij adviseren om gemeentebreed richtlijnen op papier te zetten zodat de werkwijze met betrekking tot de behandeling van een MOR, bijvoorbeeld inzake de aanpak en de beoogde kwaliteit, inzichtelijk en eenduidig zijn voor alle medewerkers die zich bezighouden met MOR.**

De schriftelijke uitwerking en vastlegging van het werkproces MOR staat voor 2021 op de agenda. Door ziekte van de verantwoordelijk medewerker is hier echter nog geen start mee gemaakt.

2. **Er is geen aandacht voor het structureel meten van klanttevredenheid. Wij adviseren om systematisch na het afsluiten van een melding na te gaan of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.**

Om de klanttevredenheid over de afhandeling van de MOR structureel te meten, is een aanpassing van de software noodzakelijk. Of een dergelijke aanpassing mogelijk is, weten we niet. Er is nu echter niet voldoende capaciteit voorhanden om dit te onderzoeken. Overigens is het zo dat wij weinig tot geen klachten krijgen over de afhandeling van MOR-meldingen. Wellicht is dat geen directe indicatie van de tevredenheid, maar het geeft wel een redelijk (goed) beeld. Dat betekent niet dat er niet de wens is om structureel de klanttevredenheid te gaan meten, maar wel dat we daar op dit moment geen prioriteit aan (kunnen) geven.

3. **De wijze waarop de informatievoorziening naar de raad plaatsvindt. In de jaarstukken en de programmabegroting staat informatie over het aantal en het soort meldingen. Wij adviseren om de raad tevens te informeren over de afhandeling van meldingen en de klanttevredenheid met betrekking tot de afhandeling. Het is immers van maatschappelijk belang dat de gemeenteraad ook deze informatie ontvangt.**

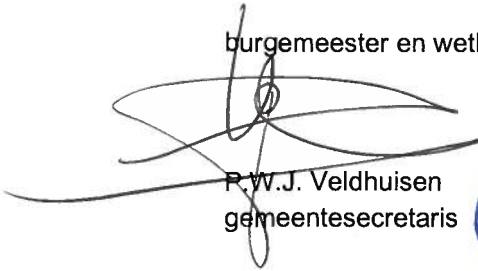
Zodra wij over deze gegevens beschikken (zie antwoord vraag 2), zullen wij die toevoegen aan de jaar- en begrotingsstukken.

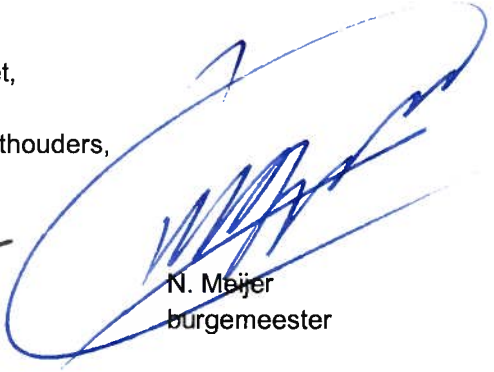
4. **Van data over MOR kan actiever gebruik worden gemaakt. We adviseren om op basis van de informatie in de sideletter te onderzoeken of er in Huizen breder gebruik gemaakt kan worden van data, om zo bijvoorbeeld op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.**

Er is vooralsnog niet voldoende capaciteit en expertise voorhanden om in de afdeling Openbare Werken datagestuurd te werken. De afdeling is in ontwikkeling en daarbij is de ambitie wel om de openbare ruimte op termijn integraal, planmatig en datagestuurd te beheren. Het inzetten van data uit de MOR is daar een onderdeel van.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders,


R.W.J. Veldhuisen
gemeentesecretaris


N. Meijer
burgemeester