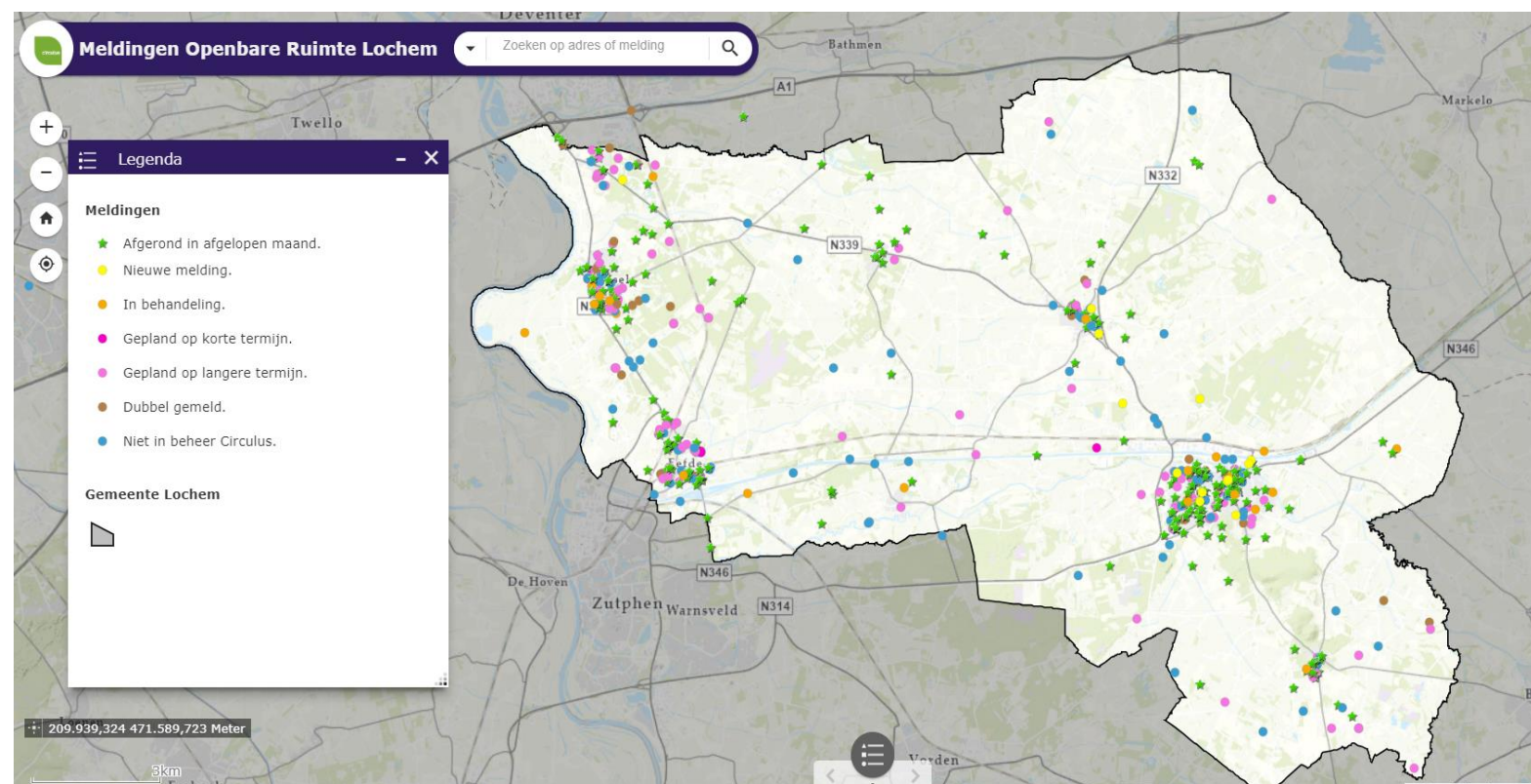


Melden op kaart, wat is het waard?

Onderzoek naar de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte in de gemeente Lochem

2023



Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/concept

Datum

oktober 2023

Opdrachtgever

Rekenkamercommissie Lochem

Auteurs

Laurent Staartjes
Jaap Bouwmeester
Maartje van de Koppel

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Bestuurlijke nota: conclusies en aanbevelingen	5
A. Het beleidskader	5
B. De afhandeling van meldingen in de praktijk	7
C. De rol van de raad	9
1 Bestuurlijke reactie	12
1.1 Bestuurlijke reactie	12
1.2 Nawoord	14
2 Inleiding	16
2.1 Achtergrond	16
2.2 Vraagstelling	17
2.3 Aanpak van het project	18
3 Beleidsmatige inrichting	19
3.1 Inleiding	19
3.2 Achtergrond afhandeling meldingen	19
3.3 Het beleidsmatig kader	20
3.4 Richtlijnen ten aanzien van de uitvoering	22
3.5 Toetsing uitkomsten aan normenkader	23
4 Doeltreffendheid van de uitvoering	25
4.1 Inleiding	25
4.2 De werkwijze in de praktijk	25
4.3 Tevredenheid over het meldsysteem	33
4.4 Toetsing uitkomsten aan het normenkader	36
5 Trekken van lessen en rol van de raad	39
5.1 Inleiding	39
5.2 Analyse van meldingen en doorvoeren verbeteringen	39
5.3 Doorontwikkeling Melden op Kaart	40
5.4 Informatiepositie en rolopvatting van de raad	40
5.5 Meldingen via politieke ambtsdragers	40
5.6 Toetsing uitkomsten aan het normenkader	41
Bijlagen 43	
Bijlage I Normenkader	44
Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording	45
Bijlage 3 Resultaten enquête	47

Bestuurlijke nota

Bestuurlijke nota: conclusies en aanbevelingen

Opzet van het onderzoek

De rekenkamercommissie Lochem (RKC) heeft een onderzoek uitgevoerd naar de uitvoeringspraktijk van het meldsysteem 'Meldingen Openbare Ruimte'. De centrale vraag is of deze effectief is en naar tevredenheid van de inwoners. In contacten tussen de RKC met de gemeenteraad kwam het beeld naar voren dat er vragen waren over het functioneren van dit systeem.

Bewoners kunnen melding doen bij de gemeente van onvolkomenheden in de openbare ruimte zoals het onderhoud van wegen, straten en paden en het openbaar groen. De gemeente Lochem is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de openbare ruimte maar heeft het feitelijk beheer uitbesteed aan een externe partij: het bedrijf Circulus B.V. Circulus doet dit voor meerdere gemeenten; de aandelen van Circulus zijn in handen van negen gemeenten. Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van een documentstudie; interviews met medewerkers van gemeente Lochem en Circulus; en een enquête onder bewoners van Lochem die recent een melding hebben gedaan.

De conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek hebben betrekking op achtereenvolgens: (A) het beleid, (B) de uitvoering en (C) de rol van de raad.

A. Het beleidskader

Gemeenten mogen zelf bepalen hoe zij meldingen van inwoners en ondernemers verwerken, registreren en afhandelen. Hiervoor gelden geen wettelijke eisen. Wel is de gemeente verplicht bepaalde spoedeisende situaties (zoals een boom die dreigt om te vallen) snel te verhelpen. Gemeenten hebben verder de vrijheid om zelf beleid te formuleren en eventuele kwaliteitsnormen te bepalen waaraan de afhandeling van meldingen dient te voldoen. Ook kunnen zij ervoor kiezen zelf meldingen af te handelen of dit uit te besteden aan een extern bureau.

1. *De afhandeling van meldingen is uitbesteed aan een externe partij*

De gemeente Lochem heeft ervoor gekozen de verantwoordelijkheid voor de ontvangst, verwerking en afhandeling van de meldingen over de openbare ruimte onder te brengen bij Circulus. Circulus is de externe partij die tevens zorgdraagt voor het beheer van de openbare ruimte en de afvalinzameling in de gemeente. De gemeente Lochem is eindverantwoordelijk voor de (kwaliteit van) de openbare ruimte en het beleid dat daarop is gericht. De gemeente is ook verantwoordelijk voor de communicatie richting de bewoners en ondernemers over het achterliggende beleid.

2. *Er zijn geen specifieke afspraken gericht op de afhandeling van meldingen; de algemene servicenormen zijn van toepassing*

De gemeente Lochem heeft ervoor gekozen geen specifieke afspraken te formuleren voor de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte. De gemeenteraad biedt met het vaststellen van het Integraal Beleidsplan Openbare Ruimte algemene kaders voor het beheer van de openbare ruimte en daarmee ook voor de afhandeling van meldingen. Dit IBOR-plan bevat in beperkte mate specifieke ambities ten aanzien van de afhandeling van meldingen. Daarnaast biedt het gemeentelijke Kwaliteitshandvest in algemene zin normen waaraan de dienstverlening dient te voldoen.

3. *De afspraken tussen gemeente en uitvoerder over de werkwijze zijn pas gaandeweg geconcretiseerd*

De gemeente Lochem en de externe uitvoerder Circulus hebben een samenwerkingsovereenkomst opgesteld. Hierbij is er bewust voor gekozen slechts in beperkte mate afdwingbare normen op te nemen met betrekking tot de afhandeling van de meldingen. De samenwerkingsovereenkomst bood nadrukkelijk de ruimte om in overleg tot afspraken over de werkwijze te komen. Deze samenwerkingsafspraken zijn wel gemaakt, maar in eerste instantie alleen in algemene zin opgenomen in een zogeheten Organisatie- en bedrijfsplan. Verdere invulling of concretisering gebeurde mondeling. Dit heeft er onder meer toe geleid dat de gemeente Lochem geen scherp inzicht heeft in de (hoeveelheid) meldingen die binnenkomen. Verder ontstond er onduidelijkheid tussen gemeente en uitvoerder wanneer een melding als afgehandeld te beschouwen is. Verder is er geen duidelijke visie op de wijze waarop ingediende meldingen kunnen bijdragen aan het verbeteren van het gemeentelijk beleid.

De samenwerking tussen gemeente Lochem en Circulus verliep de afgelopen jaren moeizaam. Om hier verbetering in aan te brengen is een monitorings- en verbeterplan opgesteld, waarin wel (concrete) afspraken en doelen zijn vastgelegd. De verwerking van meldingen is een onderdeel van dit verbeterplan.

Algemene conclusie ten aanzien van het beleid

De rekenkamercommissie constateert dat het registreren, verwerken en afhandelen van meldingen door gemeente Lochem gezien wordt als een taak die samenhangt met het beheren van de openbare ruimte. Een taak die via een samenwerkingsovereenkomst uitbesteed is aan een externe partij, zonder dat er op papier heldere en duidelijke doelen zijn gezet hoe deze partij meldingen openbare ruimte moet verwerken.

De afwezigheid van beleidsmatige doelen betekent dat gemeente Lochem hier onvoldoende op kan sturen in de samenwerking met Circulus. Dat heeft concrete gevolgen. De rekenkamercommissie ziet dat het de ambitie is om via een dienstverleningsovereenkomst de prestatieafspraken tussen gemeente Lochem en Circulus te concretiseren. Tijdens de looptijd van dit rekenkameronderzoek hebben Circulus en de gemeente Lochem daarom een dienstverleningsovereenkomst opgesteld waarin de afspraken rondom de werkzaamheden (inclusief meldingen) nader zijn gespecificeerd. Circulus levert zijn diensten (waaronder het beheer van de openbare ruimte) aan meerdere gemeenten en heeft de wens een zo uniform mogelijke dienstverleningsovereenkomst af te sluiten per deelnemende gemeente. Het gebrek aan eigen beleidsmatige doelen bij gemeente Lochem kan concrete gevolgen hebben voor deze overeenkomst: de afspraken die gemaakt worden tussen Circulus en Lochem die betrekking hebben op meldingen zijn mogelijk summier en niet toegespitst op de gemeentelijke doelstellingen van gemeente Lochem.

Aanbevelingen aan de gemeenteraad

Hoewel een specifiek beleidskader voor de afhandeling van meldingen niet verplicht en ook niet persé nodig is, zijn er wel mogelijkheden om de gewenste werkwijze te concretiseren.

- **A1.** Verduidelijk de passages over meldingen in het overkoepelende beleid (met name het IBOR-plan). Denk daarbij aan het benoemen van de ambities van de gemeente bijvoorbeeld met betrekking tot de omgang met meldingen.
- **A2.** Zorg voor specifieke kwaliteitsnormen gericht op de ontvangst, verwerking en afhandeling van meldingen. Dat kan door middel van het aanpassen van het

Kwaliteitshandvest, het IBOR-plan en/of door deze op te nemen in de nog vast te stellen dienstverleningsovereenkomst.

- **A3.** Maak de afspraken die opgenomen worden in de dienstverleningsovereenkomst in overeenstemming met de kwaliteitsnormen (zoals opgenomen in het Kwaliteitshandvest) die gemeente Lochem hanteert voor de andere diensten waar zijn dienstverleningsovereenkomsten voor afsluit. Bewaak dat deze afspraken worden nagekomen.

B. De afhandeling van meldingen in de praktijk

Circulus verwerkt voor gemeente Lochem circa 3.500 meldingen per jaar. Het belangrijkste kanaal om meldingen binnen te krijgen vormt het in 2020 ingevoerde systeem “Melden op Kaart”. Het leeuwendeel van de binnenkomende meldingen kan Circulus zelf afhandelen en een klein percentage (circa 5%) moet doorgezet worden naar een andere partij of overheid. Deelnemers aan de voor dit onderzoek uitgevoerde enquête geven gemiddeld een 5,9 als rapportcijfer voor de manier waarop de melding is afgehandeld. Daarbij zijn de melders die een melding maken over afval met een 7,4 aanzienlijk tevredener dan melders over het groen in de openbare ruimte (gemiddeld een 5,4). Het percentage melders dat zegt tevreden te zijn over de afhandeling zit op hetzelfde niveau als voorafgaande aan de introductie van Melden op Kaart.

Conclusies ten aanzien van de uitvoering

4. De registratie van meldingen is niet waterdicht

De meldingen die via Melden op Kaart of op een andere wijze direct bij Circulus binnenkomen worden op adequate wijze geregistreerd. Wanneer meldingen binnenkomen bij de gemeente Lochem is de registratie minder inzichtelijk. De systemen van de gemeente en Circulus zijn niet gekoppeld en het is daardoor niet duidelijk of elke melding bij de gemeente ook bij Circulus terecht komt. De gemeente en Circulus zijn van plan naar aanleiding van het nog vast te stellen DVO ook afspraken vast te leggen over een sluitende registratie.

5. De status van een deel van de meldingen is onduidelijk

Er bestaat onduidelijkheid wanneer een melding als ‘afgehandeld’ te beschouwen is. Hierover zijn geen duidelijke afspraken gemaakt tussen de gemeente Lochem en Circulus. Is dat wanneer naar aanleiding van de melding een oplossing is geboden of wanneer de melder bericht heeft gehad? Dit kan leiden tot onduidelijkheid over de status van een melding en bovendien leiden tot onbegrip en ontevredenheid bij indieners van meldingen. Deze onduidelijkheid kan zich ook voordoen wanneer een melding ter afhandeling wordt doorgezet naar een andere overheid of uitvoerder. De melding wordt dan als afgehandeld geregistreerd in het systeem. Maar de afhandeling ligt dan bij een andere overheidsorganisatie waarbij onduidelijk is of en zo ja, wanneer deze wordt afgehandeld.

6. Waardering voor de afhandeling is sterk afhankelijk van de uiteindelijke uitkomst en wordt mede bepaald door doorlooptijd en de aansluiting tussen verwachtingen en mogelijkheden

Iets meer dan de helft (60%) van de indieners van meldingen is tevreden over de wijze waarop hun melding is afgehandeld. Bij de onderdelen groen/water en wegen/verkeer ligt de tevredenheid nog iets lager, rond de 55%. Vier op de tien melders beoordelen de afhandeling met een onvoldoende. Deze uitkomst is in lijn met eerder onderzoek in de gemeente Lochem en vergelijkbare onderzoeken in andere gemeenten. Vanuit het onderzoek komt een aantal verklaringen naar voren voor de ontevredenheid.

- De waardering voor het proces blijkt in de praktijk sterk samen te hangen met het uiteindelijke resultaat van de melding. De melders die vinden dat het gemelde probleem niet is opgelost geven (zware) onvoldoendes.
- Een deel van de ontevredenheid ontstaat doordat meldingen niet tijdig in behandeling en afgehandeld worden. In kwartaalrapportages heeft Circulus dit probleem onderkend. Als verklaring wijst Circulus naar het verloop in personeel en capaciteitsgebrek.
- Verder heeft een deel van de ontevredenheid te maken met een mismatch tussen verwachtingen en mogelijkheden. Circulus kan niet elke melding afhandelen op de wijze zoals de melder dat wenst. Dat heeft te maken met de kaders en de normen die door gemeente Lochem zijn gesteld. Bewoners die een melding doen kunnen een hoger niveau van beeldkwaliteit verwachten dan afgesproken is in het IBOR-plan. Ook komt het voor dat men iets vraagt dat pas later kan worden meegenomen in specifieke seizoensgebonden activiteiten of reguliere onderhoudsrondes. De gemeente Lochem is verantwoordelijk voor de communicatie hierover richting de inwoners. De gemeente erkent dat ten aanzien van het managen van verwachtingen verbetering mogelijk is.

7. Effectiviteit van het beleid niet te bepalen door ontbreken van kwaliteitsnormen

Doordat heldere afspraken en kwaliteitsnormen ten aanzien van de afhandeling van meldingen ontbreken, is niet goed te beoordelen of de uitvoering effectief is.

8. Tevredenheid over de afhandeling wordt niet structureel gerapporteerd

Ondanks dat er in Monitoring en Evaluatieplan Buitenruimte afspraken zijn opgenomen over monitoring van afhandeling van meldingen, heeft de gemeente Lochem geen inzicht in de tevredenheid hierover. Circulus meet de tevredenheid van de afhandeling intern en bespreekt deze tijdens ambtelijke overleggen met de gemeente. De uitkomsten worden niet op schrift gesteld. Informatie over de tevredenheid van de afhandeling is sinds 2022 niet meer terug te vinden in de kwartaalrapportages.

9. Gemeente Lochem trekt beperkt lessen uit de meldingen

Bij de gemeente Lochem leeft het bewustzijn dat meldingen kunnen helpen bij het verbeteren van het beleid en de uitvoering ervan. In de praktijk worden meldingen niet structureel gebruikt om de werkwijze te verbeteren en/of het beleid aan te passen.

Algemene conclusie ten aanzien van de uitvoering

De rekenkamercommissie kan niet beoordelen of de uitvoeringspraktijk van de afhandeling van meldingen openbare ruimte effectief is. Daarvoor ontbreken de benodigde beleidsdoelstellingen waar aan getoetst kan worden. In het verleden verliep de samenwerking tussen gemeente Lochem en Circulus naar eigen zeggen moeizaam. Uit dit onderzoek blijkt dat de verbeterplannen die zijn afgesproken er toe geleid hebben dat beide partijen vinden dat de samenwerking is verbeterd. De rekenkamercommissie constateert dat er verdere verbetering mogelijk is als het gaat om het delen van informatie met betrekking tot de meldingen tussen gemeente Lochem en Circulus. Een betere informatievoorziening helpt bij het trekken van lessen uit de meldingen die binnenkomen. Daarbij kan het vastleggen van de (mondelinge) afspraken tussen Circulus en gemeente Lochem een rol spelen.

Uit de in dit onderzoek gehouden enquête komt naar voren dat inwoners meer tevreden zijn over de wijze hoe meldingen met betrekking tot afval worden afgehandeld dan die met betrekking tot groen of wegen. Dit houdt mogelijk verband met dat meldingen met betrekking tot groen en wegen minder vaak afgehandeld worden op een wijze die voldoet aan de verwachtingen.

Verklaringen daarvoor zijn er in te vinden dat meldingen met betrekking tot afval eenvoudiger kunnen zijn (bijvoorbeeld het ophalen van vergeten vuilnis of het rechtzetten van een bak) en meldingen met betrekking tot groen en wegen vaak complexer zijn (bijvoorbeeld een melding over snoeien buiten het seizoen of het beheren van een zandweg). Uit de enquête blijkt eveneens dat melders die vinden dat hun melding niet (goed) is afgehandeld, vaker ontevreden zijn over het proces. De rekenkamercommissie concludeert dat er nog ruimte voor verbetering is op het gebied van het afstemmen van de verwachtingen en de communicatie richting de bewoners. Daarnaast bestaat er onduidelijkheid over wanneer een melding (goed) is afgehandeld. Gemeente Lochem is als eindverantwoordelijke aan zet om hier duidelijkheid over te verschaffen.

Aanbevelingen aan de raad

- **B1.** Draag het college op om voor duidelijke afspraken te zorgen tussen gemeente Lochem en Circulus over de manier waarop meldingen worden afgehandeld en communiceer helder richting bewoners wat zij kunnen verwachten nadat zij een melding hebben gedaan. Maak klip en klaar wat onder een afgehandelde melding wordt verstaan.
- **B2.** Bezie of alle mogelijkheden voor communicatie tijdens behandeling en na afhandeling benut worden (Via het systeem Melden op de kaart, via de mail etc.)
- **B3.** Draag het college op de afspraken over de werkwijze bij de afhandeling van meldingen vast te leggen zodat deze geborgd zijn. De nog vast te stellen dienstverleningsovereenkomst kan hiervoor een aanzet bieden, maar leg ook eventuele verdere aanscherpingen en concretisering vast. Hierbij kan gedacht worden aan de termijn waarbinnen in de gemeente verwacht dat een melding afgehandeld is, in de zin van dat de handelingen ook zijn uitgevoerd.
- **B4.** Maak via het college met Circulus duidelijke afspraken over de aanlevering van periodieke rapportages over afhandeling van meldingen en de tevredenheid daarover. Zorg ervoor dat deze worden nagekomen. Laat zien wat de organisatie en het college ermee doet.

C. De rol van de raad

In algemene zin kan de raad zijn rol ten aanzien van de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte op verschillende manieren invullen. Om kaders te kunnen stellen en de beleidsuitvoering te kunnen controleren, dient de gemeenteraad te beschikken over voldoende informatie. Vanuit de volksvertegenwoordigende rol kan het voorkomen dat inwoners met een melding over de openbare ruimte zich rechtstreeks richten tot raadsleden (en collegeleden). Hier kunnen raadsleden op verschillende manieren mee omgaan. Wanneer zij er ervoor kiezen deze meldingen door te zetten naar de ambtelijke organisatie, moeten deze op dezelfde manier behandeld worden als meldingen die rechtstreeks bij de ambtelijke organisatie binnenkomen.

Conclusies ten aanzien van de rol van de raad

10. De raad maakt in beperkte mate gebruik van kader stellende rol

De kaders die de gemeenteraad stelt aan de afhandeling van meldingen beperken zich tot het vastgestelde IBOR-plan met algemene kaders aan het beheer van de openbare ruimte, die geen specifieke sturing bieden aan de wijze waarop meldingen worden afgehandeld.

11. De raad beschikt over onvoldoende informatie om controlerende rol te kunnen invullen

De raad wordt niet (periodiek) geïnformeerd over de afhandeling van meldingen. Op basis hiervan komt de raad niet in de positie om zijn controlerende rol in te vullen.

12. De rol van de raad beperkt zich tot signaleren

Als het gaat om de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte in de gemeente Lochem, beperkt de raad zich tot een signalerende rol. De raad maakt bij het college kenbaar als zij signalen hebben gekregen dat bewoners niet tevreden zijn over de afhandeling. Hierbij ligt het risico op de loer dat de meldingen die via het college of via de raad onder de aandacht gebracht worden bij de ambtelijke organisatie voorrang krijgen boven andere meldingen.

Aanbevelingen aan de raad

- C1. Vraag het college om de raad op structurele wijze (bijvoorbeeld tweemaal per jaar) te informeren over de ontwikkeling van het aantal meldingen, de wijze waarop deze worden afgehandeld en de tevredenheid van inwoners daarover.
- C2. Gebruik deze informatie om de uitvoering te controleren en indien nodig bij te sturen en/of het beleid aan te laten passen.

Bestuurlijke reactie

1 Bestuurlijke reactie

1.1 Bestuurlijke reactie



Rekenkamercommissie gemeente Lochem
t.a.v. dhr. D. Nijland
Hanzeweg 8
7241 CR LOCHEM

uw kenmerk:	2023-285786	datum verzending:	21 november 2023
ons kenmerk:	2023-287293		
documentnummer:	2023111300243	behandeld door:	L. Weber
onderwerp:	Bestuurlijke reactie rekenkamerrapport 'Melden op kaart, wat is het waard?	telefoonnummer:	(0573) 28 9 222

Beste leden van de Rekenkamercommissie van de gemeente Lochem,

Wij ontvingen het rekenkamerrapport '*Melden op kaart, wat is het waard? Rekenkameronderzoek Afhandeling meldingen openbare ruimte gemeente Lochem*'. Het doel van het onderzoek is om de effectiviteit van het meldsysteem te onderzoeken. En of de meldingen naar tevredenheid van de inwoners worden afgehandeld. Het rapport bestaat uit de bestuurlijke nota (met conclusies en aanbevelingen) en de nota van bevindingen. In deze brief leest u onze bestuurlijke reactie.

We hebben kennisgenomen van de nota van bevindingen en de bestuurlijke nota met conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek. We kunnen ons vinden in de onderzoeksresultaten, die ons meer bewust maken van onze rol als opdrachtgever. We willen deze rol goed vervullen. En samen met Circulus en betrokken afdelingen werken aan de realisatie van een effectiever systeem van 'Melden op Kaart'. Met als doel dat onze inwoners en ondernemers nog meer tevreden zijn met deze dienstverlening.

Dat houdt in dat we in 2024 aan de slag willen met:

- Het opstellen van kwaliteitsnormen over ontvangst, verwerking en afhandeling van meldingen.
- De vertaling van deze normen in prestatieafspraken voor de eerstvolgende jaarlijkse actualisatie van de Dienstverleningsovereenkomst Buitenruimte
- Het opstellen van een heldere werkwijze van gemeente Lochem en Circulus m.b.t. meldingen
- Het smart maken van de term "afgehandeld" en dit toepassen in het Melden op Kaart systeem
- Het onderzoeken of gezamenlijke registratie met Circulus van meldingen mogelijk is
- Het managen van verwachtingen van bewoners, ondernemers en raadsleden ten aanzien van het onderhoud van de openbare ruimte
- Het maken van duidelijke afspraken met Circulus over inhoud en vorm van een klanttevredenheidsonderzoek dat elk kwartaal gerapporteerd wordt door Circulus aan de gemeente Lochem. De vakgroepen civiel en groen geven vervolgens sturing aan de resultaten en bepalen de impact op het huidige beleid. Circulus is lid van deze vakgroepen.

Ondanks de herkenning in het rapport, hebben we toch een aantal kanttekeningen en vragen. Ten eerste merken we op dat het meldingen systeem niet alleen voor bewoners bedoeld is, maar ook voor ondernemers en bedrijven.

Ten tweede vragen we u om een nadere toelichting op de genoemde percentages ontevredenheid van bewoners. In het rapport lijken de percentages vanuit verschillende enquêtevragen niet overeen te komen. Een vraag is ook hoe hoog de maximaal gemeten tevredenheidscijfers uit de benchmark zijn en welke verwachtingen realistisch zijn voor onze organisatie en Circulus.

Hanzeweg 8 Postbus 17 7240 AA Lochem T (0573) 28 92 22 www.lochem.nl IBAN NL32 BNGH 028.50.05.081 KvK 08 215 192
2023287293 - 1/2

Ten derde is de aanbeveling om alle communicatiemogelijkheden te benutten niet onderbouwd. Kunt u aangeven waar dit uit blijkt in dit onderzoek?

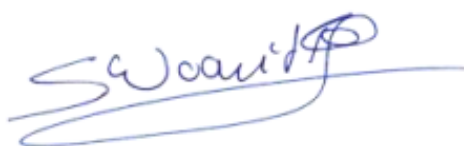
Als laatste willen wij benadrukken dat de druk op het ambtelijk organisatie én op de raad groot is. Wij zullen de raad periodiek informeren waarbij we bij voorkeur de structuur van de P&C-cyclus als uitgangspunt willen hanteren.

We gaan graag met de raad in gesprek hoe we invulling kunnen geven aan de aanbevelingen uit het rapport.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



D.C. Kerkdijk
Secretaris



S.W. van 't Erve
burgemeester

1.2 Nawoord

Gemeente Lochem
T.a.v. College van B&W van de gemeente Lochem
Hanzeweg 8
7241 CR Lochem

ons kenmerk:	2023-290023	datum	18-12-2023
documentnummer:	20231213076	verzending:	
onderwerp:	Reactie op bestuurlijke reactie rapport "Melden op de kaart, wat is het waard?"	behandeld door:	Heleen Hartkam
		telefoonnummer:	(0573) 28 92 53

Geacht college,

Wij danken u voor uw bestuurlijke reactie op het rapport 'Melden op kaart, wat is het waard?'. Wij zijn verheugd te lezen dat u zich kunt vinden in de onderzoeksresultaten en dat het rapport bijdraagt aan de bewustwording van uw rol als opdrachtgever van Circulus. Ook is het goed om te horen dat u in 2024 aan de slag gaat met de verschillende genoemde onderdelen.

In uw reactie aan ons heeft u ook enkele kanttekeningen geplaatst en vragen gesteld. Graag gaan wij hier kort op in.

- Het klopt dat ondernemers en bedrijven ook kunnen melden via dit systeem. Wij hebben in dit onderzoek alleen het inwonersperspectief centraal gesteld.
- De getoonde gemiddelde tevredenheidscijfers zijn een gewogen gemiddelde. Tijdens de behandeling van het rapport kan worden toegelicht hoe de cijfers tot stand zijn gekomen.
- Over de tevredenheidscijfers geven wij ook mee dat deze cijfers geen beoordeling zijn van de werking van het meldsysteem. De cijfers geven een beeld over hoe de melder zich geholpen voelt met haar/zijn probleem. Er kan bijvoorbeeld ook een 'nee' gescoord zijn, omdat het beleid de gevraagde actie niet toelaat of omdat de actie in een ander seizoen uitgevoerd wordt (en dit niet of onvoldoende aan de melder is uitgelegd). Hierom is ook de benchmark bijgesloten. Daaruit blijkt dat het cijfer '6' landelijk gezien een realistisch cijfer is.
- Over het benutten van communicatiemogelijkheden wijzen wij op een betere informatie-uitwisseling met de melder over hoe de melding wordt opgepakt. Uitleg aan de melder over het niet of later uitvoeren van een gevraagde actie kan het begrip bij de melder vergroten. Over het algemeen zou een meer beleidsmatig antwoord op de melding aan de melder waardevol. Daarbij kan Circulus haar berichten aan de melders voorzien met beleidsinhoudelijke informatie namens de gemeente als opdrachtgever (bijvoorbeeld aan de hand van een antwoordendatabase).

Wij zien uit naar de behandeling van het rekenkamerrapport in de vergadering van de gemeenteraad. Hierbij danken wij nogmaals de portefeuillehouder, de ambtelijke organisatie en Circulus voor hun medewerking tijdens het uitvoeren van dit onderzoek.

Met vriendelijke groet,



Daan Nijland
Voorzitter Rekenkamercommissie gemeente Lochem

Nota van bevindingen

2 Inleiding

2.1 Achtergrond

Als iemand in de openbare ruimte iets ziet dat kapot is, overlast veroorzaakt of voor een onveilige situatie zorgt dan kan dit aan de gemeente doorgegeven worden door het doen van ‘een melding openbare ruimte’. Het kan dan gaan om bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal, een losse stoeptegel of een omgewaaide boom. De gemeente is dan op de hoogte van de situatie en kan besluiten iets te doen. Een gemeente mag zelf bepalen hoe deze het proces van registreren, verwerken en afhandelen van meldingen vormgeeft en op welke wijze zij de situatie wil verhelpen. De gemeente is in sommige gevallen verplicht om actie te ondernemen, in andere gevallen kan de gemeente ervoor kiezen om de situatie te laten bestaan.

De gemeente Lochem heeft de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte belegd bij Circulus B.V (hierna Circulus genoemd). Deze organisatie is ook in een aantal andere Gelderse gemeenten actief en tevens in de gemeente Deventer. In de afgelopen jaren zijn er diverse veranderingen doorgevoerd in de wijze waarop Circulus de meldingen vanuit Lochem registreert en afhandelt. De aanleiding van deze verandering was onder meer een motie in de Lochemse gemeenteraad in oktober 2017, waarin werd gesteld dat Circulus beter bereikbaar moest worden en dat klachten sneller opgepakt en afgehandeld dienden te worden. In de periode die daarop volgde heeft Circulus onder meer de capaciteit van het klantcontactcentrum uitgebreid en is het gebruik van sociale media gestimuleerd om signalen te ontvangen.

De gemeente Lochem heeft in de afgelopen jaren op verschillende manieren inwoners geraadpleegd over hun ervaringen met de afhandeling van meldingen door Circulus. In 2017 is via het digitale inwonerspanel ‘Lochem Spreekt’ gevraagd naar de tevredenheid van de bewoners over de openbare ruimte en een jaar later zijn inwonersavonden georganiseerd. In 2019 en 2020 is via het gemeentelijke online inwonerpanel ‘Lochem Spreekt’ een onderzoek gehouden. Uit deze onderzoeken kwam onder meer naar voren dat de bekendheid met het meldingsstelsel onder de panelleden in die periode iets toenam. Ook de tevredenheid over de afhandeling ging vooruit, zij het dat een tevredenheidsscore van 46 procent tegenover 37 procent ontevreden nog steeds niet erg hoog is.

De vraag is, nu het nieuwe online meldingsstelsel enige tijd operationeel is, hoe de tevredenheid zich (verder) heeft ontwikkeld. Temeer daar de rekenkamercommissie (RKC) in contacten met de gemeenteraad, vragen heeft ontvangen over het functioneren van het meldingsstelsel. Dit alles tezamen is voor de RKC aanleiding te gaan onderzoeken hoe de dienstverlening in het kader van de afhandeling van meldingen door Circulus verloopt, hoe de gemelde tekortkomingen opgelost worden en hoe de melder dat ervaart. Daarbij richt het onderzoek zich ook op de kaders die de gemeente aan de uitvoering stelt.

2.2 Vraagstelling

De centrale vraag van het onderzoek luidt:

Is de uitvoeringspraktijk van het meldsysteem 'Meldingen Openbare Ruimte' effectief en naar tevredenheid van bewoners?

De onderzoeksvragen zijn onderverdeeld in vier thema's.

I. Beleidsmatige en procedurele inrichting

1. Zijn er doelen gesteld voor de afhandeling van meldingen?
 - Zo ja, waarop hebben deze betrekking, wie hebben deze gemaakt (raad, portefeuillehouder, gemeentelijke organisatie en Circulus) en voor wie gelden ze?
2. Welke afspraken zijn met de uitvoerder gemaakt over de afhandeling van meldingen en voor het functioneren van het meldingsysteem?
 - Is dat in de vorm van kwaliteitsnormen?
3. Hoe is de meld- en afhandelingprocedure ingericht?
 - Op welke manieren kunnen inwoners meldingen doen (via meldingsysteem, rechtstreeks bij gemeente, offline alternatief voor niet digitaal vaardigen)?
 - Is helder wie eindverantwoordelijk is voor het functioneren van het meldingsysteem? Wie is eigenaar van het meldingsysteem?

II. Doeltreffendheid van de uitvoering

4. Hoeveel meldingen neemt de uitvoerder jaarlijks in behandeling?
 - Welke ontwikkeling is waar te nemen in het type meldingen?
 - Welke ontwikkeling is waar te nemen in het aantal meldingen?
 - Zijn er verklaringen voor de geconstateerde ontwikkelingen?
5. Hoe wordt de bekendheid en toegankelijkheid van het systeem geborgd?
 - Welke communicatiemiddelen worden hiervoor gebruikt?
6. Hoe komen meldingen binnen (via meldingsysteem, rechtstreeks bij gemeente, raadsleden of wethouders of op andere wijze)?
7. Op welke wijze worden meldingen geregistreerd?
 - Wat wordt geregistreerd?
 - Hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens?
8. Handelt de uitvoerder meldingen af volgens de daarvoor geldende regels en richtlijnen?
 - Is er een eenduidige procedure of zijn er varianten?
 - Hoe zet Circulus meldingen door? (intern, aan gemeentelijke organisatie, daarbuiten)
 - Wat zijn de afhandelingstermijnen?
 - Hoe vindt contact met de melders plaats (ontvangstbevestiging, evt. tussentijds contact, afdoening/terugkoppeling)?
9. In hoeverre monitort de uitvoerder de geleverde kwaliteit en waardering daarvoor?
10. Hoe verhoudt de afhandelingprocedure zich met vergelijkbare gemeenten en wat is daarvan te leren?
11. Hoe krijgen de gemeentelijke organisatie en de portefeuillehouder inzicht in het functioneren van het systeem?
12. In hoeverre en op welke wijze ziet het college toe op het nakomen van de afspraken (c.q. kwaliteitsnormen)?

III. Waardering voor de uitvoering en leren van feedback

13. In hoeverre en op welke wijze krijgt de gemeente inzicht in de waardering voor de afhandeling?
14. In hoeverre zijn melders tevreden over de wijze waarop ze melding kunnen doen en de uitvoerder hun melding afhandelt?
 - Heeft de introductie van het nieuwe meldingensysteem geleid tot een verandering (c.q. verbetering) in de waardering?
15. In hoeverre en op welke wijze wordt feedback van melders benut om verbeterpunten te signaleren en door te voeren?
 - Zijn er tussentijdse aanpassing geweest in het meldingensysteem of de wijze van afhandeling? Op basis waarvan is dat gebeurd?

IV. Informatiepositie en rolopvatting van de raad

16. Wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van meldingen? En zo ja, waarover, in welke vorm en met welke frequentie?
17. In hoeverre kan de raad met deze informatie invulling geven aan haar controlerende en kader stellende taken?
18. Hoe gaan wethouders en raadsleden om met meldingen die rechtstreeks aan hen worden gericht?

2.3 Aanpak van het project

Het onderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

- 1 Deskresearch
- 2 Interviews met medewerkers van de gemeente en medewerkers Circulus
- 3 Enquête onder indieners van meldingen
- 4 Bestuurlijk interview
- 5 Rapportage en afronding

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode januari-juli 2023. In bijlage 2 is de onderzoeksverantwoording te vinden.

3 Beleidsmatige inrichting

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de gemeente Lochem de afhandeling van meldingen beleidsmatig heeft ingericht. Paragraaf 2.2 gaat in op de wijze waarop de gemeente Lochem de afhandeling van meldingen heeft ingericht. Daarna bespreken wij in paragraaf 2.3 het beleidsmatig kader en de richtlijnen voor de uitvoering. Het hoofdstuk eindigt met een analyse en een bespreking van de uitkomsten aan de hand van het normenkader.

3.2 Achtergrond afhandeling meldingen

Op 1 april 2020 is Circulus gestart met “Melden op Kaart”. Dit betreft een nieuw digitaal meldingssysteem voor de bewoners van gemeente Lochem. Dit systeem is er gekomen op aandringen van de gemeente Lochem. In 2019 en 2020 is er een panel onderzoek gedaan. Daaruit bleek dat respectievelijk 42% en 39% van de melders en vragenstellers ontevreden was over de afhandeling van hun melding/vraag. In dit onderzoek deed 22% van de melders hun melding via de website en 50% via de telefoon of via whatsapp. Met de invoering van Melden op Kaart is dat het voornaamste kanaal geworden hoe bewoners een melding over de openbare ruimte kunnen maken. Bewoners kunnen daarnaast ook contact opnemen met het Klant Contact Centrum (KCC) van Circulus om telefonisch een melding te doen of rechtstreeks een medewerker van gemeente Lochem benaderen. Melden op Kaart heeft daarbij de voorkeur, met oog op de administratie.

Kader: Circulus

Circulus is in december 2014 ontstaan uit een fusie van Circulus en Berkel Milieu. Negen gemeenten zijn zowel opdrachtgever als aandeelhouder van het regionale overheidsbedrijf. Deze gemeenten zijn: Apeldoorn, Bronckhorst, Brummen, Deventer, Doesburg, Epe, Lochem, Voorst en Zutphen. Circulus is actief in het *afval- en grondstoffenbeheer én in het beheer van openbare ruimte*.

De gemeente Lochem heeft er in 2013 voor gekozen om het beheer en onderhoud van de openbare ruimte onder te brengen bij Circulus (toen nog Berkel Milieu). Circulus heeft de opdracht gekregen om de kwaliteit van de openbare ruimte te realiseren op de niveaus zoals deze oorspronkelijk zijn vastgelegd in het Organisatie en Beheerplan en later zijn opgenomen in het IBOR-plan dat in 2019 is vastgesteld. Voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte heeft de gemeente Lochem met Circulus in 2014 een samenwerkingsovereenkomst (hierna: SOK) afgesloten waarin het Organisatie en Beheerplan is opgenomen. In deze SOK is ook de afspraak opgenomen dat Circulus de meldingen van bedrijven en burgers opneemt en afhandelt. Er is toentertijd voor gekozen om hier geen specifieke afspraken vast te leggen over de wijze en/of de kwaliteit van de dienstverlening. Er is voor gekozen eerst met elkaar af te tasten hoe de samenwerking zou verlopen, waarbij het streven wel was om op termijn te komen tot een dienstverleningsovereenkomst (DVO). In een dergelijk DVO kunnen per product (waaronder afhandeling meldingen openbare ruimte) gedetailleerde prestatieafspraken worden vastgelegd. Deze DVO was ten tijde van het onderzoek nog niet vastgesteld.¹

De samenwerking tussen gemeente Lochem en Circulus bracht in het vorige decennium ‘de gemeente in de dienstverlening aan de inwoners nog niet wat zij ervan verwacht had’, zo blijkt uit een

¹ In 2022 en 2023 is er door Circulus en gemeente Lochem gewerkt aan het opzetten en uitwerken van deze DVO. Ten tijde van het onderzoek was deze nog niet afgerond en dus ook nog niet geformaliseerd. De verwachting volgens betrokkenen bij de gemeente en Circulus, is dat deze eind 2023 wordt vastgesteld.

interne memo.² Het oordeel over de samenwerking had gevolgen voor de wijze hoe en of er samengewerkt zou worden: er is een addendum opgenomen in de SOK om de samenwerking in de toekomst te kunnen ontbinden. In 2017 is een Plan van Aanpak Verbetering dienstverlening Circulus-Berkel vastgesteld. Na 2017 worden er eveneens meerdere monitoring en evaluatieplannen opgesteld waarin afspraken zijn opgenomen om de dienstverlening te verbeteren en te monitoren. In het monitoringsplan van 2020 staan daarover concrete afspraken. Meldingen en de daarmee samenhangende klantcontacten worden beschouwd als onderdeel van de dienstverlening aan bewoners. De dienstverlening die Circulus levert heeft niet alleen betrekking op de afhandeling van meldingen, maar ook op onder meer het ophalen van afval en het beheer van de openbare ruimte. De doorgevoerde verbeteringen zijn niet zonder resultaat. Eind 2020 besluit de gemeenteraad van Lochem om de samenwerking te verlengen en is het plan om voor eind 2023 toe te werken naar een dienstverleningsovereenkomst.³

3.3 Het beleidsmatig kader

Voor het beheer van de openbare ruimte gelden eisen (wet- en regelgeving) en richtlijnen (van de CROW). Een gemeente moet onder meer er zorg voor dragen dat de wegen veilig en begaanbaar zijn. Als er sprake is van een gevaarlijke situatie dan moet de gemeente deze tijdig verhelpen of hiervoor waarschuwen. Er is echter geen wettelijk kader dat eisen stelt aan de wijze waarop gemeenten moeten omgaan met het afhandelen van meldingen die door bewoners of bedrijven worden gedaan. Een melding heeft geen aparte juridische status of vast omschreven vorm. Gemeenten kunnen hier zelfstandig beleid voor vaststellen. Een gemeente moet hierbij rekening houden dat bewoners situaties in de openbare ruimte willen doorgeven aan de gemeente, ook als de gemeente daar geen apart kanaal voor open heeft gesteld. Een gemeente zal dus altijd geconfronteerd worden met mailtjes of telefoontjes van bewoners die iets willen melden.

Ook in Lochem is de gemeente verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van de afhandeling van meldingen. De gemeente bepaalt dus op welke wijze meldingen afgehandeld dienen te worden en aan welke eisen deze afhandeling moet voldoen. Circulus is als de overeengekomen uitvoerder verantwoordelijk voor de daadwerkelijke afhandeling van meldingen van bewoners en bedrijven over de openbare ruimte. Daarnaast is Circulus ook de ontvanger van de melding en de organisatie die de terugkoppeling verzorgt.

De gemeente Lochem heeft geen apart beleidskader vastgesteld voor de afhandeling van meldingen. Meldingen worden wel genoemd in het kwaliteitshandvest en in het IBOR-plan dat in 2018 is vastgesteld. Daarnaast zijn in het kader van de samenwerking (en de SOK) door de jaren heen mondelinge afspraken gemaakt tussen medewerkers van Circulus en Lochem. Tot slot staan er enkele afspraken vermeld in de monitorings- en evaluatieplannen.

² Memo Samenwerking Circulus-Berkel en gemeente Lochem 29 oktober 2019

³ Raadsvoorstel samenwerking Circulus-Berkel Beheer Openbare Ruimte 13 oktober 2020

Kwaliteitshandvest

Voor de afhandeling van meldingen gelden in principe de uitgangspunten van het algemene Kwaliteitshandvest uit 2019 van de gemeente Lochem.⁴ Dit kwaliteitshandvest bepaalt dat de gemeente communiceert via het kanaal dat de bewoner het liefst gebruikt: online of persoonlijk. Voor het doen van meldingen over de buitenruimte wordt in het kwaliteitshandvest verwezen naar Circulus.

Een melding woon- en leefomgeving doet u bij Circulus-Berkel.

Wilt u iets melden over uw leefomgeving? Denk aan scheve stoeptegels, kapotte verkeersborden, plaagdieren, zwerfafval of andere ongemakken. Neem dan contact op met Circulus-Berkel.

U kunt uw melding 24 uur per dag, 7 dagen per week doorgeven via www.circulus-berkel.nl/lochem/melding/.

Via 0900-9522 kunt u tijdens kantoor tijden uw melding doorbellen. Buiten kantoor tijden kunt u bij spoed bellen met (06) 307 00 367.

U kunt uw melding ook via WhatsApp 06 -10 50 73 00 doorgeven.

Dit onderdeel van het kwaliteitshandvest is (nog) niet geactualiseerd maar de link verwijst wel naar een werkende link. In het handvest staan enkele afspraken genoemd waaraan de gemeente moet voldoen in het kader van serviceverlening:

We beantwoorden vragen snel, helder en kloppend.

- Binnen 4 keer overgaan heeft u iemand aan de lijn. Kunnen wij uw vraag niet direct beantwoorden? Dan bellen wij binnen 2 werkdagen terug.
- Komt u op afspraak, dan helpen wij u direct.
- Stuurt u ons een bericht via social media, dan krijgt u op werkdagen binnen 24 uur reactie.
- Stelt u een vraag via de website, dan krijgt u binnen 3 werkdagen reactie.*
- Stuurt u een mail naar info@lochem.nl, dan krijgt u binnen 3 werkdagen reactie.*
- Stuurt u ons een bericht via de post, dan krijgt u binnen 5 werkdagen reactie.

* U krijgt direct, automatisch bericht van ontvangst.

Het bovenstaande geldt in principe ook voor het doen van meldingen. Deze afspraak is niet schriftelijk vastgelegd maar was onderdeel van de samenwerking.

IBOR-plan

De gemeente Lochem heeft een IBOR-plan opgesteld dat in 2019 is vastgesteld. IBOR staat voor Integraal Beheer van de Openbare Ruimte en heeft als doel om de ambities vast te leggen voor het beheer en onderhoud tot 2028. In het IBOR is onder meer de ambitie vastgelegd dat er altijd wordt voldaan aan een bepaald basisniveau voor onderhoud. Hierbij wordt het C-niveau van de CROW-methodiek als absoluut minimum beschouwd.⁵ In het beleid is niet opgenomen of deze ondergrens samenvalt met de verwachtingen die bewoners, ondernemers en bezoekers hebben van de beeldkwaliteit binnen de gemeente. Daarnaast wil de gemeente 'meer maatwerk in onderhoud' toepassen. Samen met de bewoners wordt dan bekeken waar de beschikbare middelen worden ingezet. Het afhandelen van meldingen over de openbare ruimte is een onderdeel van het beheer van de openbare ruimte. In het IBOR is vermeld dat deze taak is ondergebracht bij Circulus en bekostigd wordt vanuit het VAT (voorbereiding, administratie,

⁴ Online te vinden op: [Kwaliteitshandvest-versie-2019.pdf \(lochem.nl\)](#)

⁵ Gemeente Lochem meet de kwaliteit van de openbare ruimte. Dit gebeurt aan de hand van de beeldkwaliteitsystematiek van kennisplatform CROW met de kwaliteitsniveaus A+, A, B, C en D. Waarbij A+ het hoogste niveau is en D het laagst.

toezicht) budget. Volgens de financiële toelichting op het IBOR-plan bedraagt het totale VAT-percentage 13,5% van de totale uitvoeringskosten, hetgeen volgens gemeente Lochem past binnen de bandbreedte van 10-15 procent, ‘die als ‘normaal’ wordt beschouwd binnen beherend Nederland’.⁶ In het IBOR-plan wordt de ambitie uitgesproken dat meldingen eenvoudiger via Whatsapp kunnen worden gemaakt.

3.4 Richtlijnen ten aanzien van de uitvoering

Circulus is verantwoordelijk voor de afhandeling van de meldingen. Vanuit Circulus is er een klein team betrokken bij de verwerking en afhandeling. Verder vindt er periodiek overleg plaats met de verantwoordelijk medewerkers van de gemeente Lochem. Er zijn om deze redenen – zo geeft Circulus aan – slechts in beperkte mate schriftelijk vastgelegde afspraken over de werkwijze nodig. Deze geldende afspraken zijn vastgelegd in het Monitoring- en verbeterplan 2020. Hierin staat onder meer dat meldingen binnen drie dagen dienen te worden afgehandeld en dat er maandelijks minimaal drie meldingen worden getoetst op afhandeling en tevredenheid conform het kwaliteitshandvest van de gemeente Lochem. Verder geldt de afspraak dat Circulus maandelijks rapporteert over het aantal meldingen en eventuele overschrijdingen van de afhandelingstermijn. Gemeente Lochem geeft aan dat dit nu in de praktijk per kwartaal gebeurt. In Afbeelding 2.1 zijn de afspraken ten aanzien van de afhandeling van meldingen weergegeven.

Afbeelding 2.1 Overzicht afspraken:⁷

2. Dienstverlening, afhandeling meldingen	
2.1. De meldingen worden binnen de gestelde norm afgehandeld	Binnen 3 werkdagen wordt 95% van de meldingen afgehandeld en de burger geïnformeerd. De wachttijd voor telefonische meldingen is niet langer dan 1 minuut. Maandelijks worden de resultaten gedeeld.
2.2 Evaluatie afhandeling meldingen	Minimaal 3 meldingen worden per maand getoetst op afhandeling en tevredenheid conform het kwaliteitshandvest van de gemeente Lochem. De resultaten worden in de vaste overlegmomenten gedeeld.
2.3 Meten van de dienstverlening	In december 2019 en in september 2020 wordt de dienstverlening van CB via het digitaal burgerpanel ‘Lochem Spreekt’ getoetst. De resultaten worden in de vaste overlegmomenten met elkaar gedeeld.
2.4 Meldingen digitaal op kaart inzichtelijk	1 april 2020 zijn alle BOR meldingen digitaal op kaart voor de inwoners inzichtelijk. De status van de melding wordt daarbij vermeld. Uiterlijk 3 ^e week maart zijn de inwoners hierover door zowel gemeente als CB geïnformeerd.

Er zijn geen afspraken gemaakt wat de consequenties zijn als de afgesproken termijnen wat betreft de afhandeling niet worden gehaald. Wat precies verstaan wordt onder een ‘afgehandelde’ melding, is niet gedefinieerd. Is dat wanneer het gemelde probleem is verholpen, of wellicht wanneer een melder bericht heeft gehad over de wijze waarop wordt gereageerd op de

⁶ IBOR-plan 2018. Pagina 31

⁷ Deze staan in het Monitoring en evaluatieplan 2020.

melding? In het kwaliteitshandvest staat genoemd dat inwoners binnen drie dagen een reactie moeten krijgen.

Zoals eerder gezegd zijn er geen kwaliteitseisen vastgesteld waaraan de afhandeling van de meldingen moet voldoen.⁸ Wel worden meldingen en de reactie daarop besproken tijdens de periodieke overlegmomenten. Gemeente Lochem is met Circulus overeengekomen dat er periodiek rapportages gedeeld worden en dat hier overleg over plaatsvindt. Dit gebeurt op ambtelijk niveau.

De consequentie van de hierboven beschreven werkwijze is dat de kwaliteit van de afhandeling van de meldingen wel ‘onderwerp van gesprek is’ maar niet getoetst kan worden aan heldere en objectieve criteria.

3.5 Toetsing uitkomsten aan normenkader

Beleidskader en werkwijze

Beleidskader en werkwijze	Verantwoordelijkheden binnen de organisatie zijn passend belegd <ul style="list-style-type: none">• Er is een beleidsmatig kader.• Er is een heldere beschrijving van de werkwijze.• De beschreven werkwijze is bekend bij de intern betrokkenen.• Algemene werkwijze wordt gevolgd. Afwijking hiervan gebeurt beredeneerd.• Er is voldoende capaciteit om de meldingen te behandelen.• Intern betrokkenen werken goed met elkaar samen
---------------------------	--

De gemeente Lochem heeft ervoor gekozen de verantwoordelijkheid over de verwerking, de ontvangst en afhandeling van de meldingen onder te brengen bij de externe partij die het beheer van de openbare ruimte doet en zorg draagt voor de afvalinzameling. De gemeente Lochem blijft eindverantwoordelijk voor de (kwaliteit van) de openbare ruimte en heeft hier een IBOR-plan voor opgesteld. Hierin is een (absolute) ondergrens met betrekking tot beeldkwaliteit opgenomen. Op papier zijn daarmee de verantwoordelijkheden met betrekking tot de afhandeling van de meldingen binnen de organisaties passend belegd. De partij die verantwoordelijk is voor de uitvoering is ook de partij die de meldingen in behandeling neemt. Er zijn geen schriftelijke afspraken gemaakt over de afhandeling of doorzetting van meldingen die geen betrekking hebben op werkzaamheden of verantwoordelijkheden van Circulus. Gemeente Lochem blijft eindverantwoordelijk.

Een overkoepelend beleidsmatig kader en een heldere beschrijving van de werkwijze ontbreekt. Overleg tussen Circulus en Lochem vindt doorgaans mondeling plaats. Het gevaar bestaat dat als medewerkers die betrokken waren bij het maken van de afspraken vertrekken, ook de kennis over deze afspraken binnen de organisaties verdwijnt. De Samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente en Circulus bood nadrukkelijk de ruimte om in overleg tot afspraken over de werkwijzen te komen. De ambitie om binnen een afzienbare tijd een DVO vast te stellen, is nog niet gerealiseerd. Gemeente Lochem geeft aan

⁸ In het overzicht van de afspraken staat dat deze meldingen getoetst worden ‘conform het kwaliteitshandvest van de gemeente Lochem’. Zoals besproken in paragraaf 2.3 kent dit kwaliteitshandvest geen specifieke normen ten aanzien van de afhandeling van de meldingen.

dat het opstellen van een DVO complexer was dan vooraf werd ingeschat. Daarnaast was er sprake van verloop onder medewerkers bij zowel Circulus als de gemeente.

In het IBOR-plan is aandacht besteed aan of de kosten voor het afhandelen van meldingen binnen de landelijke gemiddelden past. Dat is het geval in Lochem.

De samenwerking met Circulus verliep in het vorig decennium moeizaam. Dit heeft in 2020 geleid tot een plan van aanpak om de samenwerking te verbeteren inclusief een monitoringsplan. De samenwerking is volgens het college in de afgelopen jaren verbeterd. Dit heeft er toe geleid dat de samenwerking in de toekomst wordt voortgezet. Door het uitblijven van de voorziene DVO ontbraken concrete afspraken over het afhandelen van meldingen. Veel aandacht ging naar het verbeteren van de onderlinge samenwerking en de vraag of deze in de toekomst moest worden voortgezet.

4 Doeltreffendheid van de uitvoering

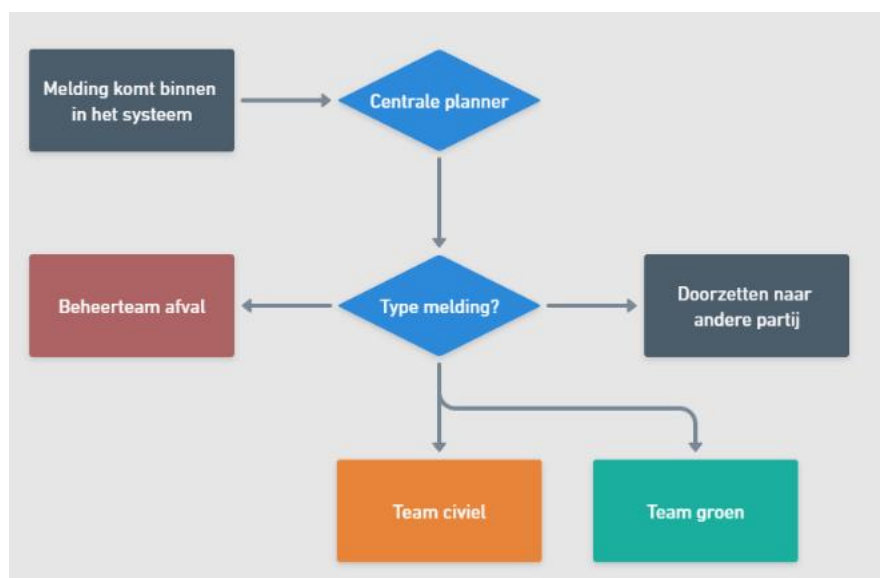
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is beschreven hoe de afhandeling van meldingen verloopt. We gaan in op de (mondelijke) afspraken die zijn gemaakt ten aanzien van de uitvoering, tot welke uitvoeringspraktijk dat leidt en welke knelpunten betrokkenen daarbij ervaren. Ook het perspectief van inwoners komt aan bod. Hiervoor is een enquête gehouden onder inwoners die in de zes maanden voorafgaande aan het onderzoek, een melding hebben gedaan. In dit hoofdstuk staan per paragraaf de relevante uitkomsten van de enquête vermeld. In de bijlage is een compleet overzicht van de enquête-uitkomsten terug te vinden.

4.2 De werkwijze in de praktijk

Zoals beschreven in het vorige hoofdstuk zijn er geen algemene stukken over de werkwijze van de afhandeling van meldingen in de vorm van bijvoorbeeld een procesbeschrijving, handleiding of werkinstructie. Wel is uit de gesprekken met medewerkers van Circulus een globale werkwijze af te leiden die gehanteerd wordt binnen Circulus.⁹ Deze is weergegeven in onderstaand schema.

Afbeelding 3.1 Schematische weergave werkwijze



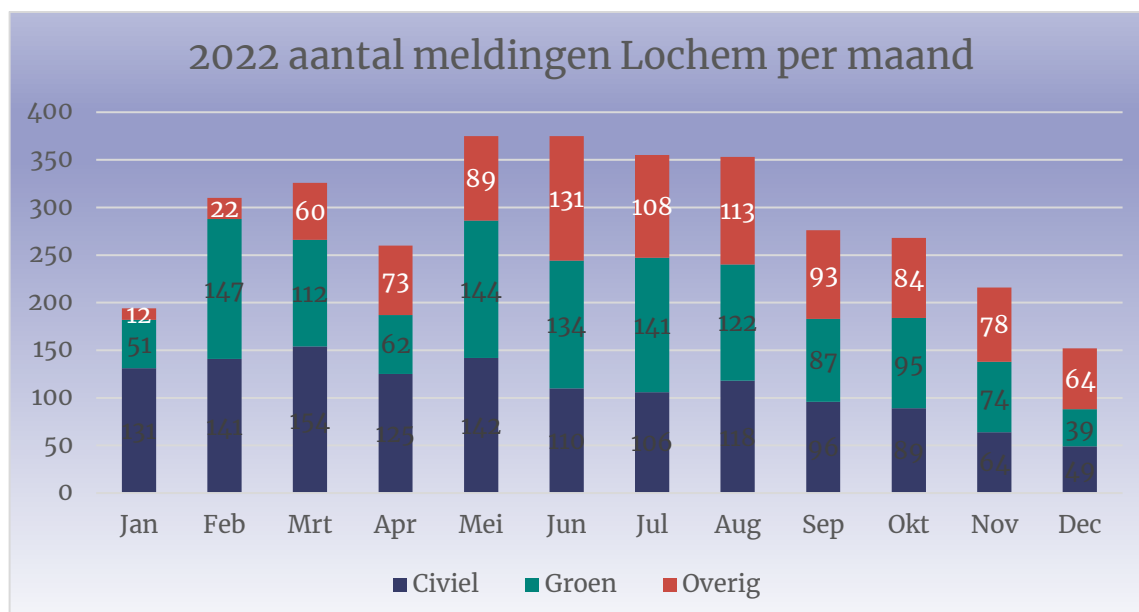
Alle meldingen komen binnen bij de centrale planner die aan de hand van het type melding deze doorzet binnen de organisatie of naar een externe partij. Het doorzetten van de melding gebeurt handmatig door een medewerker.

⁹ Circulus is de organisatie die volgens de afspraken de melding ontvangt, verwerkt en afhandelt. Het proces dat zij hanteren is in dit hoofdstuk weergegeven.

Hoeveel meldingen komen er binnen?

Bij Circulus kwamen in 2021 in totaal 3.501 meldingen binnen en in 2022 waren dat er iets minder: 3.460.¹⁰ Gemiddeld zijn dat rond de 290 meldingen per maand maar onder meer vanwege seizoensinvloeden kan het aantal meldingen per maand verschillen. Uit onderstaande grafiek is op te maken dat in de winter minder meldingen binnenkomen dan in de zomer.

Afbeelding 3.2 Aantal meldingen in 2022 per maand, naar afhandelend team
(bron: Kwartaalrapportage Q4 2022 Circulus)



De meldingen worden door Circulus geregistreerd in hun interne systeem waaraan Melden op Kaart direct is gekoppeld. Intern maakt Circulus onderscheid tussen drie typen meldingen. Groen, civiel en overig. In maart 2023 kwam er 63 binnen bij groen, 90 bij civiel en 83 bij overig. Dat is vergelijkbaar met het jaar daarvoor.

Circulus heeft de volgende specificaties met betrekking tot de meldingen aangeleverd voor het jaar 2022:

¹⁰ Het totaal aantal meldingen kan op jaarbasis hoger liggen doordat bewoners ook meldingen maken bij medewerkers (waaronder het KCC) van gemeente Lochem zelf (via mail, telefonisch of in persoon). De systemen van beide organisaties zijn niet aan elkaar gekoppeld. In antwoord op schriftelijke vragen vanuit de raad ging gemeente Lochem eerder uit van een maximum van 4000 meldingen op jaarbasis.

Civiel

Wegen	Overlast vervuiling milieu	Straat- meubilair	Riolering	Vijvers en sloten	Brom(fiets)	Verkeer	Totaal
669	81	151	177	25	46	8	1123

Groen

Groen	Exoten	Begraafplaatsen	Totaal
1156	50	2	1208

Overig

Gemeentelijk eigendom	Veiligheid en APV	Dieren en ongedierte	Gladheidsbestrijding	Honden overlast	Totaal
388	363	164	6	6	927

Onder 'overig' vallen ook de meldingen die doorgezet moeten worden naar een andere overheid of partij. Deze zijn niet opgenomen in bovenstaande specificatie. Dat gaat volgens Circulus jaarlijks om rond 5% van het totaal aan binnengekomen meldingen. Uit de genoemde cijfers ging het in 2022 om 5,8%. Meldingen die door Circulus doorgezet worden aan een externe partij (bijvoorbeeld het waterschap) staan in het meldsysteem als afgehandeld geregistreerd maar hoeven dat in de praktijk (nog) niet te zijn.

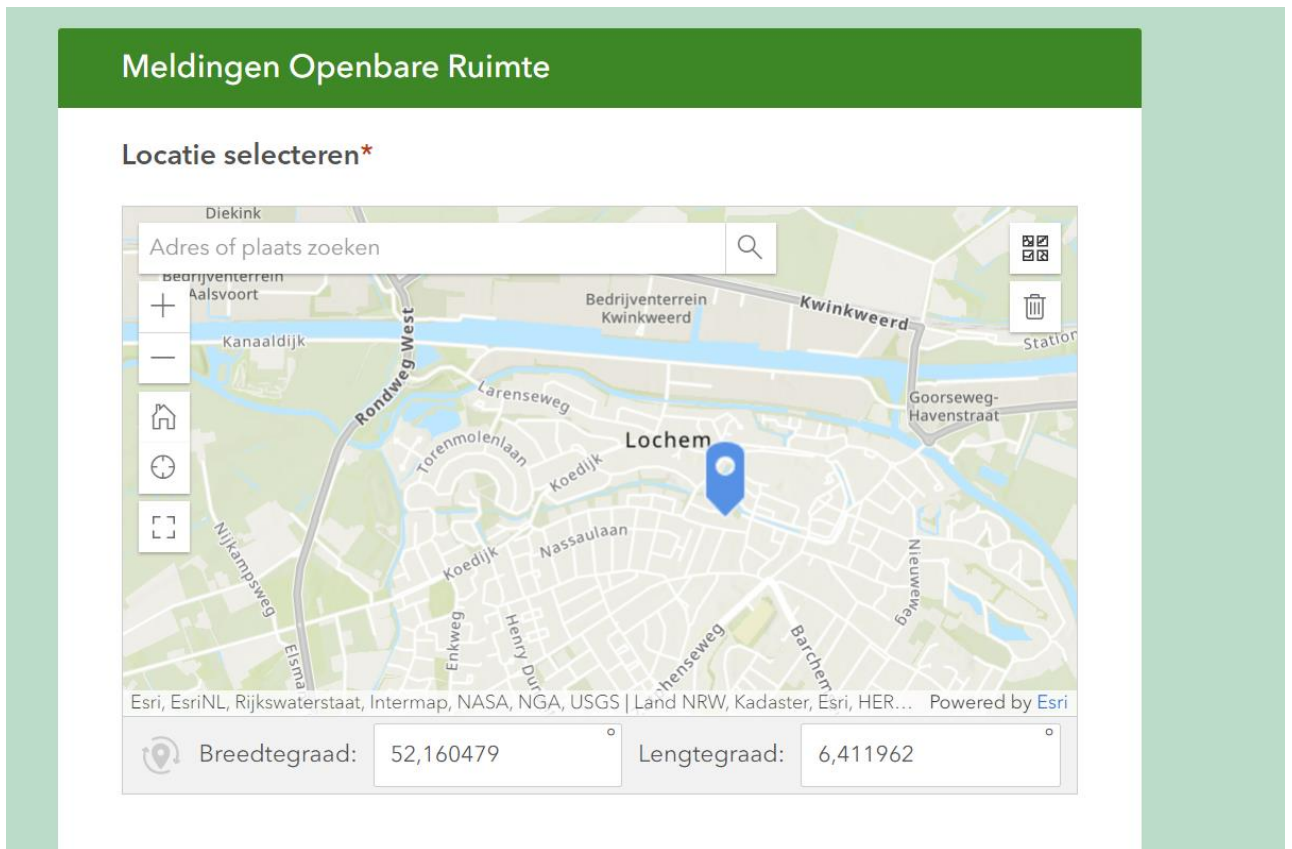
Medewerkers van Circulus nemen ondanks de kleine daling in 2022 toch een lichte stijging waar in het aantal meldingen dat jaarlijks binnenkomt. Dit zou volgens de gesproken medewerkers niet anders zijn dan in andere Nederlandse gemeenten. Mogelijke verklaringen die door medewerkers van Circulus worden genoemd zijn de (nasleep van) de coronacrisis, de grotere toegankelijkheid door de digitalisering of dat Nederlanders sneller meldingsbereid zijn. De stijging in 2021 zou volgens de medewerkers van Circulus kunnen komen doordat mensen tijdens Corona meer tijd doorbrachten in de lokale omgeving. Er is (nog) geen onderzoek beschikbaar dat deze verklaring kan bevestigen.

Wie neemt de melding in behandeling?

Melding komen via Melden op Kaart of via het KCC bij Circulus binnen en worden in het interne systeem gezet. De melding gaat dan naar de planner die een centrale rol vervult in het doorzetten en afhandelen van alle meldingen. Deze medewerker verdeelt de meldingen over de beheerteams. De beheerteams handelen vervolgens de melding af door deze op te nemen in hun reguliere werk.

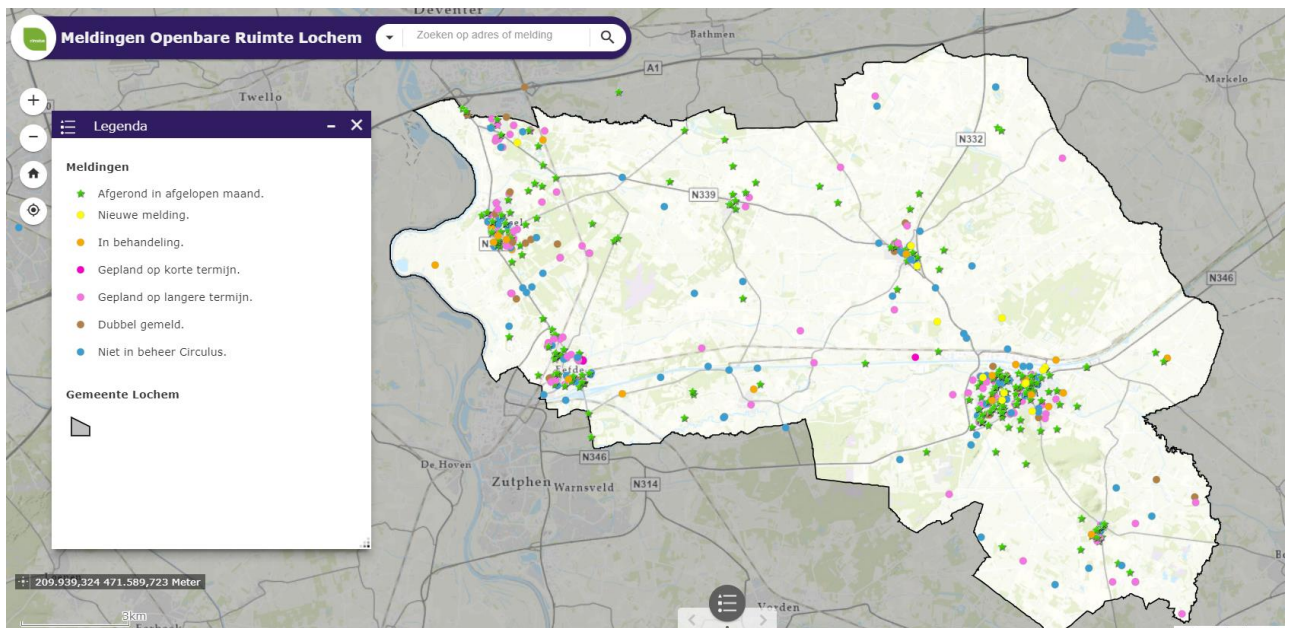
Via het meldsysteem kunnen melders inzien wanneer hun melding wordt behandeld. Hierbij is de status van de melding te zien en de toelichting van de behandelaar.

Afbeelding 3.3 Meldingen Openbare Ruimte (Melden Op Kaart)



Via de website kunnen melders een melding doorgeven door de locatie op de kaart aan te wijzen, de eigen locatie te gebruiken of door het adres in te voeren. Het formulier vereist dat de melder een beschrijving geeft van de situatie. Optioneel kan de melder ook fotomateriaal uploaden. Het is niet verplicht om een naam of een woonplaats door te geven. Melders die op de hoogte gehouden willen worden kunnen dat aangeven en kunnen hun telefoonnummer of emailadres achterlaten. Nadat de melding gedaan is verschijnt deze op de kaart (zie afbeelding 3.4), kan de melder erop klikken en is de status ervan zichtbaar.

Afbeelding 3.4 Meldingen Openbare Ruimte (Melden Op Kaart)



Op de kaart zijn alle gedane meldingen te zien. Aan de hand van de kleuren is te zien wat de status is van de melding. Als op een bolletje geklikt wordt, is de toelichting van de melder en die van Circulus te zien. Doordat meldingen openbaar zijn, kan een melder opzoeken of iemand anders de situatie al gemeld heeft. Situaties die dubbel gemeld zijn, staan met een aparte kleur aangegeven op de kaart.

Hoe snel moet een melding afgehandeld worden?

Zoals besproken in het vorige hoofdstuk ontbreekt een heldere definitie van wanneer een melding is afgehandeld. Circulus ziet dat als het in behandeling nemen van de melding en de melder vervolgens hierover te informeren.¹¹ De afspraak is dat dit binnen drie dagen moet gebeuren. Het doorzetten van een melding naar een externe partij (andere overheid) wordt ook gezien als afhandelen.

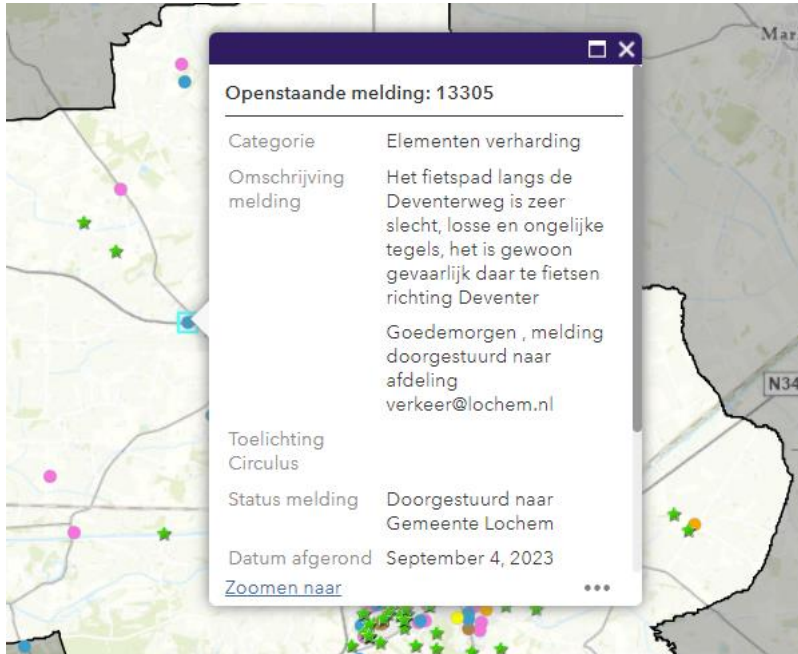
De afhandeling van een melding kan ook gedefinieerd worden als dat de werkzaamheden waar de melding betrekking op hebben zijn gedaan of dat de melder geïnformeerd is dat de werkzaamheden niet kunnen plaatsvinden. Bijvoorbeeld omdat de melding betrekking heeft op een onderdeel dat buiten de opdracht van Circulus valt. Circulus kent een interne systematiek ten aanzien van de afhandeltijd. Eerst wordt er gekeken of er sprake is van spoed. Het gaat daarbij om gevaarstelling. Zoals vallende takken of kapot trottoir na een ongeval. Deze worden zo snel mogelijk afgehandeld of opgelost. Na het doorzetten binnen het team moet een melding in beginsel in 15 dagen worden uitgevoerd. Als dat niet lukt dan wordt het 30 dagen en daarna gaat de lange termijn in. Dat gaat om een jaar. De afhandeltijd van de melding is onder meer afhankelijk van het seizoen en de werkschema's van de beheerdiensten van Circulus.

Veel meldingen zijn seizoensgebonden (onderhoud aan zandwegen wordt bijvoorbeeld in een beperkt aantal maanden gedaan) of vallen niet samen met het reguliere beheer. Als voorbeeld wordt gegeven dat er maar enkele keren per jaar wordt gesnoeid. Meldingen over snoeiwerk die buiten deze momenten vallen worden dan niet op korte termijn afgehandeld. Circulus

¹¹ Circulus zegt in hun kwartaalrapportage: "De afspraak is dat 95% van de meldingen voor de buitenruimte binnen drie werkdagen in behandeling worden genomen en bij de melder bekend is wat de status van de melding is."

communiceert hierover via het meldsysteem richting de melder. De gemeente Lochem is verantwoordelijk voor communicatie rondom het achterliggende beleid. Dit is bij het doen van een melding niet direct inzichtelijk.

Afbeelding 3.5 Meldingen Openbare Ruimte (Melden Op Kaart)



Een melder heeft een melding gedaan over losse tegels op een fietspad. De gemeente is verantwoordelijk deze te herstellen. Een medewerker van Circulus heeft deze melding doorgestuurd naar de verantwoordelijke afdeling van gemeente Lochem en het adres gedeeld waar deze op bereikbaar is. In het systeem van Circulus staat daarmee de melding op 'afgerond'. Dat betekent dat deze doorgestuurd is, niet dat de situatie verholpen is.

Communicatie richting melders

De communicatie naar bewoners en bedrijven die een melding hebben gedaan, verloopt in beginsel via het meldsysteem of via mailcontact. Melders kunnen op de kaart zien of er door iemand anders al melding is gemaakt van het waarover zij wilden melden. In Melden op Kaart staan de eigendomsgrenzen niet zichtbaar vermeld. Hierdoor kan er onduidelijkheid bestaan welke (private) partij verantwoordelijk is voor het object waar de melding op betrekking heeft. Daarnaast wordt via de website of via melden op kaart ook niet gecommuniceerd over de termijnen die horen bij het afhandelen van een melding. Via het systeem (of via de mail) wordt een melder wel op de hoogte gehouden van de melding of als deze wordt doorgezet naar een externe partij. Medewerkers van Circulus ervaren in de praktijk onduidelijkheid over wanneer een melding als afgehandeld bestempeld kan worden.

Het monitoren van de uitvoering

Er is in het monitoringsplan afgesproken dat de tevredenheid over de afhandeling van een melding maandelijks gemonitord wordt via een steekproef die Circulus zelf uitvoert. Er wordt door Circulus contact opgenomen met een melder en gevraagd naar de tevredenheid en verbeterpunten. Gemeente Lochem geeft aan dat de resultaten uit een eventuele steekproef niet

met de gemeente worden besproken. Circulus geeft aan maandelijks aan gemeente Lochem te rapporteren en tijdens een overlegmoment de meldingen te bespreken.¹² Daarnaast rapporteert Circulus per kwartaal aan gemeente Lochem. Deze rapportage is breder ingestoken en gaat dus niet alleen over de meldingen en de afhandeling daarvan.

De kwartaalrapportages die voor dit onderzoek bestudeerd zijn (2021 en 2022) kennen per kwartaal enkele verschillen als het gaat om het onderwerp ‘meldingen’. In sommige rapportages (uit 2021) staan de uitkomsten uit de steekproeven en het tevredenheidsonderzoek vermeld. In andere rapportages niet. Een verklaring daarvoor ontbreekt. Medewerkers van gemeente Lochem leggen de rapportages voor aan verschillende vakinhoudelijke collega’s ter beoordeling. De gemeente Lochem geeft aan opmerkingen te hebben gemaakt aan Circulus over zowel de kwaliteit van de rapportages als de tijdigheid waarmee deze worden aangeleverd. Deze opmerkingen zijn gemaakt tijdens de ambtelijke overleggen tussen de accounthouders en de vakgroepen als in het halfjaarlijkse bestuurlijke overleg.

De rapportages met betrekking tot de meldingen worden op ambtelijk niveau besproken. Ze worden niet geagendeerd voor het college en worden evenmin gedeeld met de gemeenteraad. Wel worden ze besproken in het halfjaarlijkse bestuurlijke overleg met de directieleden van Circulus. De portefeuillehouder is hierbij aanwezig.

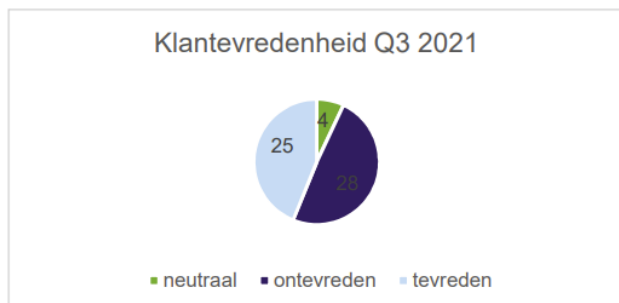
Melders die hun emailadres hebben achtergelaten kunnen na afhandeling aangeven of zij tevreden zijn over de afhandeling. In 2021 werd hier in de kwartaalrapportages ook nog over gerapporteerd (zie afbeelding 3.3). In 2022 is dat niet meer gedaan. In dat jaar is Circulus gaan werken met monitoringsmedewerkers in plaats van de monitoring door externen te laten doen.

¹² Dit wordt bevestigd door gemeente Lochem met de kanttekening dat de steekproeven dan niet besproken worden.

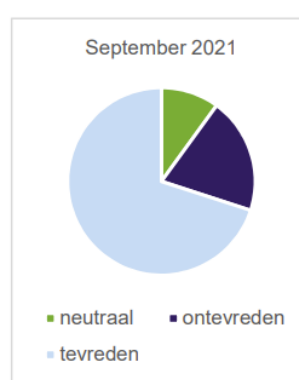
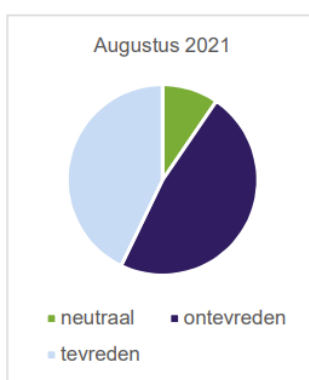
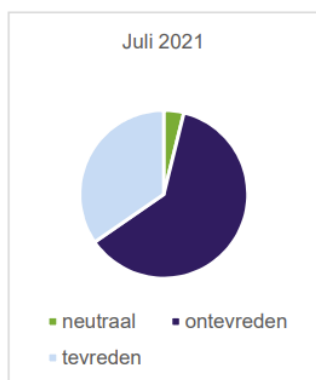
Afbeelding 3.6 Passage uit een kwartaalrapportage (2021 kwartaal 3)

2.3 Evaluatie afhandeling meldingen

We onderzoeken al enige tijd de kwaliteit van de afhandeling van meldingen. Hiervoor werd iedere 100^e melding eruit gelift. We zijn het meldsysteem aan het doorontwikkelen zodat we meer inzicht krijgen in de tevredenheid. Hiervoor hebben we nu online tevredenheid meting, dat wil zeggen dat



als iemand een melding heeft gemaakt en zijn e-mail heeft achtergelaten e een e-mail ontvangt waar hij/zij zijn oordeel kan achterlaten zodra de melding is afgehandeld. We zijn aan het onderzoeken in hoeverre we dit verder kunnen doorontwikkelen en nader verdiepen.



De afspraak tussen Circulus en gemeente Lochem is dat de ervaringen van melders getoetst worden aan het kwaliteitshandvest van gemeente Lochem. Zoals besproken in het vorige hoofdstuk zijn de meeste kwaliteitsnormen algemeen van aard en niet specifiek gericht op de afhandeling van meldingen. Een duidelijke en toetsbare norm is dat melders binnen drie dagen bericht dienen te krijgen. Circulus legt deze norm uit als dat de status van de melding binnen drie dagen bekend moet zijn bij de melder. Deze status is in te zien via het systeem (Melden op Kaart) en de melder krijgt hierover bericht via de mail. Uit de rapportages blijkt dat deze norm niet altijd gehaald wordt. Dit kan per kwartaal verschillen. Als oorzaak geeft Circulus onder meer aan dat *'de reden voor het niet behalen van de norm is het verloop van personeel. Gezien de arbeidsmarkt ligt het niet binnen de verwachting dat dit op korte termijn zal veranderen.'* Er is geen consequentie afgesproken voor het niet behalen van de norm.

4.3 Tevredenheid over het meldsysteem

In het kader van dit onderzoek is in mei 2023 een enquête verzonden naar indieners van een melding in de zes maanden voorafgaande aan het onderzoek. Aan de enquête hebben 272 melders meegedaan.

Duidelijkheid en toegankelijkheid van meldingsprocedure

Uit de enquête blijkt onder meer dat het voor de meeste melders duidelijk is hoe zij een melding konden doen. Eén op tien vond het niet duidelijk. De overgrote meerderheid (84%) had geen hulp nodig bij het doen van hun melding en voelde geen drempel om een melding te doen (85%).

Melders die graag extra hulp hadden gewild (6% van allen), noemden in hun open antwoorden voornamelijk dat zij graag op de juiste instantie waren geweest voor het doen van hun melding en dat zij hulp hadden willen krijgen bij het vinden en/of invullen van digitaal meldformulier.

Melders die een drempel voelen (15% van allen) lichtten toe dat zij het 'ingewikkelde digitale meldformulier' een drempel vonden. Enkelen zeggen dat zij het lastig vonden om het probleem te omschrijven of dat de melding openbaar was. Ook voelden sommigen zich bezwaard om meerdere keren melding van hetzelfde probleem te maken.

Tabel 4.1 – De onderstaande stellingen gaan over uw ervaringen met het doen van uw melding. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n = 272)

	Totaal (n = 272)	Status van melding		
		Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht* (n = 35)
Ik kon goed vinden waar ik mijn melding kon doen	66%	72%	56%	54%
Ik kon makkelijk informatie vinden over het doen van een melding	68%	75%	52%	60%
De informatie over het doen van een melding was duidelijk en volledig	68%	76%	56%	54%
Het doen van een melding ging mij gemakkelijk af	75%	80%	62%	71%
Het doen van een melding kostte mij weinig tijd	74%	79%	60%	74%

Uit bovenstaande overzicht blijkt dat melders wiens melding is afgehandeld, positiever oordelen over de duidelijkheid van de meldingsprocedure en het gemak om een melding in te dienen. Hieronder kijken we of het wel of niet afgehandeld zijn van een melding, ook van invloed is op andere aspecten van de tevredenheid.

Tevredenheid over de afhandeling

Melders beoordelen de afhandeling gemiddeld met een rapportcijfer van 5,9 (op een schaal van 10). Vier op tien (40%) geven een onvoldoende (1 tot 5), een gelijk aandeel geeft een goede 8 tot 10 (39%). De rest (21%) kent de afhandeling een 6 of 7 toe. 60% van de deelnemers is dus tevreden.

De tevredenheid over het afhandelingproces hangt samen met de uitkomst ervan. Mensen wiens melding is opgelost, zijn over het algemeen positiever over het proces (gemiddeld 7,1) dan mensen bij wie dat niet het geval is (gemiddeld 2,8).

Tabel 4.2 – Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw melding, alles bij elkaar genomen? (n = 272).

	Totaal (n = 272)	Onderwerp van melding*				Status van melding		
		Groen en water (n = 90)	Verkeer en wegen (n = 76)	Afval en overlast (n = 40)	Anders (n = 52)	Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht** (n = 35)
Gemiddeld rapport- cijfer	5,9	5,4	5,5	7,2	6,3	7,1	2,8	5,6

*Categorie ‘straat en verlichting’ niet getoond vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 11). Resultaten voor ‘afval en overlast’ zijn indicatief (n = 40).

** Indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 35).

Naast de uitkomst van de melding blijkt ook de wijze van communicatie een grote rol te spelen. Melders die vinden dat hun melding niet is afgehandeld, zijn ook vaker ontevreden over de snelheid waarmee op de melding werd gereageerd en de mate waarin zij op de hoogte zijn gehouden van de stappen in de afhandeling van de melding.

Tabel 4.3 – Hoe tevreden bent u over...? (n = 272)

		Totaal (n = 272)	Status van de melding		
			Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht* (n = 35)
De mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de stappen in de afhandeling van uw melding	(Zeer) tevreden	42%	55%	14%	29%
	Niet tevreden, niet ontevreden	23%	24%	16%	29%
	(Zeer) ontevreden	31%	16%	68%	37%
	Weet niet / n.v.t.	4%	5%	2%	6%
De snelheid waarmee op de melding werd gereageerd	(Zeer) tevreden	61%	78%	25%	40%
	Niet tevreden, niet ontevreden	17%	13%	24%	26%
	(Zeer) ontevreden	19%	9%	49%	17%
	Weet niet / n.v.t.	3%	1%	2%	17%
De snelheid waarmee de melding is opgelost/afgehandeld	(Zeer) tevreden	47%	66%	3%	34%
	Niet tevreden, niet ontevreden	14%	15%	6%	26%
	(Zeer) ontevreden	35%	18%	84%	29%
	Weet niet / n.v.t.	4%	1%	6%	11%

*Indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 35).

Uit de enquête blijkt verder dat 89% van de meldingen over afval en overlast binnen twee weken is opgelost (zie bijlage 3, tabel 3). Bij meldingen over groen/water en verkeer/wegen duurt de oplossing langer: hierbij is het probleem respectievelijk 40% en 39% binnen 2 weken aangepakt.

Wat verklaart de verschillen in tevredenheid?

Uit het voorgaande blijkt dat de waardering voor het afhandelingsproces in sterke mate wordt bepaald door de uitkomst ervan. Niet afgehandelde meldingen leiden tot ontevredenheid. In de praktijk is het echter niet mogelijk alle meldingen direct na binnenkomst af te handelen en de oorzaak van de melding op te lossen, zo geeft Circulus aan. Een deel van de meldingen wordt meegenomen in een al geplande (seizoensgebonden) onderhoudsbeurt. Ook kan het voorkomen dat de verwachting van een melder afwijkt van de taakstelling van Circulus. Dit speelt onder meer bij het snoeien van groen. De meningen hierover zijn verdeeld: er komen zowel meldingen binnen van inwoners die vinden dat er te weinig wordt gesnoeid, als meldingen dat er juist te veel (te rigouzeus) wordt gesnoeid. Circulus kan hier niet altijd aan tegemoet komen omdat men is gebonden aan afspraken over wanneer en hoe vaak er gesnoeid wordt. In het kader van het bevorderen van biodiversiteit is besloten om op sommige momenten of plekken niet of minder te maaien. Meldingen die daar tegenin gaan kunnen niet worden gehonoreerd. Wel kan uiteraard uitleg gegeven worden waarom dat niet gebeurt. Hierbij spelen ook een beleidsmatige aspecten mee. In het IBOR-plan is een minimumnorm opgenomen voor de beeldkwaliteit van de buitenruimte. Deze hoeft echter niet overeen te komen met wat bewoners en bedrijven die een melding doen als wenselijk achten. Omdat Circulus niet gaat over het beleid verwijzen zij vragen en opmerkingen daarover door naar de gemeente Lochem.

Het verschil in verwachtingen tussen de gewenste en daadwerkelijke afhandeling heeft mogelijk een groot gevolg voor de tevredenheid. Communicatie speelt hier volgens medewerkers van zowel Lochem als Circulus een rol in. Gemeente Lochem onderschrijft dat op dit gebied nog progressie gemaakt kan worden. Zo kan Lochem op het gebied van beleidscommunicatie beter onder de aandacht brengen wat de bestaande afspraken zijn.

Kader: Vergelijking met ander onderzoek

In 2020 is de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) een onderzoek gestart naar de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR). In totaal deden 49 gemeenten van verschillende omvang mee aan dit onderzoek.¹³ Omdat gemeenten op verschillende manieren klanttevredenheid (en andere factoren) meten of registeren is het niet mogelijk om de uitkomsten van deze onderzoeken (gepubliceerd in factsheets) direct met elkaar te vergelijken. Het overstijgende beeld is wel dat een score van rond de 5,5 voor afhandeling van meldingen in veel gemeenten niet ongebruikelijk is. Het gemiddelde van gemeente Lochem (5,9) komt overeen met het gemiddelde dat I&O Research met vergelijkbare vragenlijsten heeft opgehaald in andere Nederlandse gemeente. In 2019 en 2020 heeft gemeente Lochem eveneens onderzoek gedaan naar de tevredenheid over de wijze van afhandeling van meldingen en vragen over de openbare ruimte. Die onderzoeksperiode betrof grotendeels de periode van voor de invoering van Melden op Kaart. Wat opvalt is dat toen ook circa 40% van de deelnemers (die een melding of vraag had ingediend) ontevreden was.

Het onderzoek via het panel in 2019 en 2020 valt niet direct te vergelijken met dit onderzoek omdat in 2019 ook de tevredenheid over vragen zijn meegenomen en de vraagstelling en doelgroep van het onderzoek anders was.

¹³ Informatie over dit onderzoek is online te vinden op <https://www.nvrr.nl/actueel/doe-mee-onderzoek/jaar-2020/>

Zoals eerder genoemd voert Circulus zelf ook tevredenheidsonderzoek uit. De uitkomsten van dit onderzoek zijn (eveneens) niet direct te vergelijken met die van het panelonderzoek en deze enquête. Maar volgens medewerkers komt de uitslag van deze enquête overeen met wat zij zelf ook ophalen uit het eigen onderzoek. De bestudeerde kwartaalrapportages bevestigen dat beeld. Doordat het aspect of de melding wel of niet is afgehandeld zo sterk bepalend is voor de tevredenheid is het moeilijk na te gaan of de invoering van Melden op Kaart een positief gevolg heeft gehad op de tevredenheid van melders.

4.4 Toetsing uitkomsten aan het normenkader

Proces van indienen

Indiening	Het indienen van meldingen is voor bewoners eenvoudig
	<ul style="list-style-type: none">• Het is voor inwoners laagdrempelig om een melding te doen.• Het is voor inwoners duidelijk hoe zij een melding kunnen doen.• De afhandelwijze en -termijnen zijn duidelijk voor melders.• Inwoners worden niet weerhouden melding te doen door regels en/of medewerkers.

Voor de meerderheid van de bewoners is het indienen van meldingen eenvoudig. Men kan een melding doen via de webbrowser of via een app op de mobiele telefoon. Melders voor wie het digitale systeem (te) ingewikkeld is kunnen ook via de telefoon of via de Whatsapp een melding maken. Uit de enquête blijkt dat voor zover melders een drempel ervaren om een melding te doen, dit vooral te maken heeft met de moeite die met name minder digitaal vaardigen hebben met het digitale meldformulier. Uit de enquête blijkt niet dat melders zich door regels weerhouden voelen om melding te maken. Voor een enkeling kan de openbaarheid van het maken van een melding (andere melders kunnen op de kaart zien wat er al gemeld is) wel een belemmering vormen.

Doeltreffendheid afhandeling:

Afhandeling melding	De afhandeling van de melding is effectief
	<ul style="list-style-type: none">• Er zijn kwaliteitsnormen en afspraken ten aanzien van het afhandelen van meldingen• De uitvoering wordt gemonitord• Meldingen worden aan de juiste betrokken partijen doorgezet• Het college ziet toe op het nakomen van afspraken en kwaliteitsnormen

Sinds de introductie van het Monitoring en evaluatieplan Buitenruimte 2020 wordt de uitvoering van de afhandeling van de meldingen gemonitord. Maandelijks worden er steekproeven gedaan en krijgen melders de mogelijkheid aangeboden om hun tevredenheid kenbaar te maken.

Doordat heldere afspraken en kwaliteitsnormen ten aanzien van de afhandeling van meldingen ontbreken, is het niet of lastig te beoordelen of de uitvoering effectief is. Het gaat hierbij om alle aspecten van de uitvoering: hoe eenvoudig moet het gebruikte systeem in de praktijk zijn, welke mate van klanttevredenheid wordt realistisch en wenselijk geacht door de gemeente en binnen welke termijnen moeten specifieke situaties in de openbare ruimte zijn verholpen. Gemeente

Lochem heeft – als het gaat om meldingen – hier over het algemeen geen duidelijke afspraken over gemaakt. Dit bemoeilijkt ook het gesprek tussen Circulus en gemeente Lochem hierover. Er is inzichtelijk hoe tevreden melders zijn maar het is niet duidelijk wat er precies verstaan wordt onder ‘afhandeling van melding’ en wat de gevolgen zijn als dit niet binnen de afgesproken termijnen gebeurt of niet naar tevredenheid van de melder.

Het gesprek over het nakomen van de afspraken (uit het monitoring en evaluatieplan) en de kwaliteitsnormen (genoemd in het Kwaliteitshandvest) vindt in belangrijke mate plaats op ambtelijk niveau. Binnen het college is afhandeling van meldingen het afgelopen jaar geen onderwerp van gesprek geweest.

Registratie

Registratie	De registratie van meldingen verloopt goed
	<ul style="list-style-type: none"> • Meldingen worden juist en volledig geregistreerd. • Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname. • Er is inzicht in de doorlooptijd, de werkwijze en het resultaat.

Meldingen die binnenkomen via Melden op Kaart of via het KCC van Circulus worden in het interne systeem van Circulus gezet en krijgen een volledige registratie inclusief type-aanduiding. Er kunnen ook meldingen binnenkomen via andere kanalen of via gemeente Lochem zelf. De gemeente houdt de bij hen binnengekomen melding bij in een apart bestand.¹⁴ De systemen van Lochem en Circulus zijn niet met elkaar verbonden. Dit is een gevolg van het op afstand zetten van het beheer van de openbare ruimte bij een externe organisatie. Gemeente en Circulus zien geen directe noodzaak om deze systemen met elkaar te verbinden.

Uit de registraties blijkt dat er sprake is van een lichte stijging van het aantal meldingen. Volgens medewerkers van Circulus komt dit overeen met de landelijke trend. Een definitieve verklaring hiervoor kan niet gegeven worden maar er wordt gedacht aan de invloed van Corona, de toegenomen digitalisering (waardoor meldingen maken eenvoudiger is) en het gegeven dat Nederlanders mondiger zijn geworden.

Er is inzicht in de doorlooptijd van meldingen, de werkwijze en het uiteindelijke resultaat. De meldingen worden intern doorgezet naar de verschillende vakteams binnen Circulus. De afhandeling van de meldingen worden dan onderdeel van de reguliere werkzaamheden. Via een interne systematiek krijgen meldingen een doorlooptijd toebedeeld. Deze kan afhankelijk van de beschikbare capaciteit en de werkschema's langer worden.

Communicatie

Communicatie over de afhandeling	De communicatie over de afhandeling verloopt goed
	<ul style="list-style-type: none"> • Melders ontvangen een ontvangstbevestiging. • Melders worden op de hoogte gehouden van de voortgang. • Melders ontvangen een bericht als de melding is afgehandeld

¹⁴ Gemeente Lochem merkt hierbij op dat dit zoveel mogelijk gebeurt door de accountmanager. Het is niet bekend hoe meldingen worden vastgelegd die direct bij ambtenaren civiel, wegen en groen binnenkomen.

Voor melders is het belangrijk goed geïnformeerd te worden over de status van de meldingen en de wijze waarop het gemelde probleem wordt opgelost. Indien dit het geval is, is een ruime meerderheid tevreden over de communicatie. Wanneer het melders niet duidelijk is wat er met hun hun melding gebeurt, is een ruime meerderheid ontevreden over het afhandelingsproces.

Uit de interviews komt een beeld naar voren dat de communicatie naar de melder in beginsel goed is geregeld. Een melder (die contactgegevens achterlaat) wordt op de hoogte gehouden: men krijgt een ontvangstbevestiging en men krijgt bericht als de melding is afgehandeld. Via het systeem kunnen melders hun melding volgen.

In de praktijk kan echter om meerdere redenen van bovenstaande worden afgeweken. Wanneer Circulus een melding doorzet naar een andere partij wordt deze intern als afgehandeld beschouwd. De andere partij (bijvoorbeeld een waterschap) draagt dan zorg voor de afhandeling en de verdere communicatie. In het systeem staat dan dat de melding is afgehandeld.

Een melder die telefonisch een melding maakt (en gegevens achterlaat) wordt digitaal op de hoogte gehouden. In een deel van de gevallen, met name voor melders met een lage digitale vaardigheid, kan dit een minder wenselijk oplossing zijn.

Veel voorkomend is dat in de praktijk vaak geen opvolging gegeven aan de verwachtingen die de melder heeft. Een melder kan verwachten dat de afhankelijk melding (bijvoorbeeld maai- of snoeiwerk) snel opgepakt wordt, terwijl Circulus dit pas veel later in het jaar inplant.

Afhandelingstermijn

Termijn van afhandeling	De termijnen van de afhandeling zijn haalbaar
	<ul style="list-style-type: none">• Er zijn termijnen afgesproken• Er is goed zicht op de termijn van afhandeling en evt. overschrijding.• Meldingen worden binnen de beloofde termijn afgehandeld.

Er zijn verschillende opvattingen over wanneer een melding is 'afgehandeld'. Circulus beschouwt een melding als afgehandeld wanneer deze in behandeling is genomen en de melder hiervan op de hoogte is gebracht. Vanuit het perspectief van indieners van een melding is deze pas afgehandeld als het achterliggende probleem c.q. de oorzaak van de melding is weggenomen.

Intern wordt er bij Circulus gewerkt met een termijnschema gebaseerd op het type melding en de urgentie daarvan. Voor melders is het op voorhand niet inzichtelijk wat de termijnen zijn en wanneer deze overschreden worden. Gemeente Lochem geeft in de interviews aan te vertrouwen op de professionaliteit van Circulus om in te schatten wanneer een melding afgehandeld kan worden.

Uit de rapportages blijkt dat de beloofde termijnen (95% binnen drie dagen) doorgaans gehaald worden. In de gevallen dat het niet gebeurt gaat Circulus daarover in gesprek met Lochem op basis van de rapportages. Oorzaken daarvoor zijn te vinden in de beperkte beschikbaarheid van personeel. Dit is een probleem dat niet op korte termijn opgelost kan worden.

5 Trekken van lessen en rol van de raad

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven in hoeverre en op welke wijze de gemeente Lochem en Circulus ingediende meldingen benutten om verbeterpunten te signaleren en door te voeren (par. 4.2). Daarna komt in paragraaf 4.3 de tussentijdse aanpassing in het meldingensysteem aan de orde. In de paragrafen 4.4 en 4.5 behandelen we respectievelijk de informatiepositie van de raad en de wijze waarop omgegaan wordt met meldingen van inwoners die rechtstreeks aan raadsleden en collegeleden worden gericht. Het hoofdstuk wordt afgesloten met het toetsen van de uitkomsten aan het normenkader.

5.2 Analyse van meldingen en doorvoeren verbeteringen

Meldingen over de openbare ruimte kunnen gebruikt worden om het beleid van de gemeente aan te passen of op onderdelen te verbeteren. Meldingen kunnen daarnaast iets zeggen over de kwaliteit van de uitvoering, de beeldkwaliteit van de gemeente en over de verwachtingen die de inwoners van Lochem hebben. Het is dus mogelijk voor gemeenten om lessen te trekken uit zowel de hoeveelheid als het type meldingen dat binnenkomt.

Gebruik maken van meldingen bij de uitvoering

Tijdens de interviews is met de medewerkers van gemeente Lochem gesproken over hoe zij aankijken tegen het trekken van lessen uit de meldingen. Daarover bestaan verschillende opvattingen. Enerzijds is het doen van een melding te beschouwen als een uiting van betrokkenheid bij de samenleving. Een andere opvatting is dat in de ideale wereld het aantal meldingen nul zou moeten zijn. Dat zou betekenen dat de openbare ruimte aan alle verwachtingen voldoet. Dat is in de praktijk niet realistisch. Een voorbeeld daarvan is de discussie over biodiversiteit. Een ongemaaid grasveld kan tot meerdere meldingen leiden, ook als het juist de bedoeling is het grasveld ongemaaid te laten. Daar tegenover staat de opvatting dat meldingen een uiting zijn van betrokkenheid met de samenleving. Dat er veel meldingen binnenkomen bij een gemeente kan dan opgevat worden als een teken dat het doen van een melding eenvoudig is voor bewoners en bewoners zich betrokken voelen bij het beheer van de openbare ruimte. De binnengekomen meldingen kunnen dan gebruikt worden om te leren wat de bewoners en ondernemers van de gemeente belangrijk vinden.

Tegelijkertijd kunnen meldingen nut hebben bij het bepalen waar de capaciteit het meest nodig is. Medewerkers van Circulus noemen dat meldingen voor hen geen aanvulling op het werk vormt, maar juist vorm geeft aan de reguliere werkzaamheden. De teams weten dan waar zij aandacht aan moeten besteden binnen het uitvoeren van hun taken. Dankzij de meldingen weten zij waar inwoners onvolkomenheden ervaren en waar actie nodig is.

Gebruik maken van meldingen ten behoeve van beleid

Bij beleidsmatige afwegingen kunnen meldingen ook een rol spelen. Een voorbeeld dat in gemeente Lochem diverse malen genoemd wordt is de eikenprocessierups. De gemeente Lochem pleegt hier jaarlijks inzet op om de overlast van deze rups te bestrijden. Vanwege de omvang van het grondgebied van Lochem moeten daar keuzes in gemaakt worden. Het aantal meldingen dat binnenkomt over deze rups speelt een rol bij het bepalen waar er extra inzet gepleegd wordt.

Uit het vorige hoofdstuk blijkt dat in de praktijk de verwachtingen tussen melders en de afspraken die gemaakt zijn met betrekking tot de (kwaliteit) van de openbare ruimte kunnen

verschillen. De gemeente verbindt op dit moment nog geen acties aan de geconstateerde ontevredenheid van melders. Hier speelt de gemeenteraad ook een rol: de beschikbare middelen zijn mede bepalend voor de keuzes die worden gemaakt. In de afspraken die met Circulus zijn gemaakt, is overeengekomen dat de resultaten uit (tevredenheids)onderzoeken tijdens vaste overlegmomenten worden gedeeld. In de praktijk worden deze resultaten niet (meer) schriftelijk gedeeld en gemeente Lochem geeft aan dat zij ook niet tijdens de overlegmomenten besproken worden. Uit interviews met medewerkers van gemeente Lochem blijkt dat niet alle betrokken medewerkers op de hoogte zijn van de precieze cijfers en resultaten met betrekking tot de meldingen. Zowel gemeente Lochem als Circulus geven aan dat er verloop is van personeel en dat door dit verloop ook kennis kan verdwijnen.

5.3 Doorontwikkeling Melden op Kaart

Het systeem 'Melden op Kaart' is verbonden aan het eigen systeem van Circulus en kan eenvoudig aangepast en doorontwikkeld worden indien nodig. De afgelopen jaren zijn er kleine aanpassingen in de vormgeving en mogelijkheden doorgevoerd. Bij medewerkers van Circulus zijn geen grote problemen met het meldsysteem bekend. Melden op Kaart is door Circulus ontwikkeld op aanvraag van gemeente Lochem. Circulus gebruikte dit meldsysteem niet eerder voor de andere gemeenten in hun werkgebied.

Melden op Kaart maakt meldingen van bewoners zichtbaar voor andere melders. Dit zorgt ervoor dat melders niet dubbel hoeven te melden. Uit de enquêteresultaten blijkt dat sommige melders ook graag 'onzichtbaar' zouden willen kunnen melden. De vraag is of deze functionaliteit passend is binnen het gekozen systeem.

5.4 Informatiepositie en rolopvatting van de raad

De gemeenteraad is in de periode 2017 - 2021 via raadsbrieven op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen met betrekking tot de samenwerking tussen gemeente Lochem en Circulus. Met de gemeenteraad is eveneens de factsheet gedeeld naar aanleiding van het onderzoek van 'Lochem Spreekt!' naar de tevredenheid van de afhandeling van meldingen.

De gemeenteraad wordt door het college niet periodiek geïnformeerd over de hoeveelheid en de soort meldingen. Hier vraagt de gemeenteraad niet nadrukkelijk om. Wel zijn er technische vragen gesteld over het aantal meldingen dat binnen is gekomen. Zoals besproken in hoofdstuk 2 heeft de gemeenteraad ook geen specifiek beleid of doelen vastgesteld ten aanzien van de afhandeling van meldingen. Het budget voor de afhandeling van meldingen is onderdeel van het totale takenpakket ten aanzien van het beheer van de openbare ruimte en daarmee geen apart punt van discussie. Op verzoek van het college is het budget voor het beheer van de openbare ruimte enkele malen verhoogd. Dat heeft indirect ook effect op het budget dat beschikbaar is voor de afhandeling van meldingen, omdat de afhandeling van meldingen gekoppeld worden aan de reguliere werkzaamheden. Belangrijke verhogingen hadden betrekking op de vergroting van het areaal. Andere belangrijke verhogingen hadden betrekking op het vaststellen van het IBOR-plan in 2019 en in de begroting van 2023.

5.5 Meldingen via politieke ambtsdragers

Bewoners doen incidenteel hun melding bij een raadslid of een wethouder. De gemeente Lochem heeft hier (net als bij reguliere meldingen) geen afspraken gemaakt hoe daar mee om te gaan. De koninklijke weg is dat het raadslid of de wethouder dan de melder wijst op de mogelijkheid om via Melden op Kaart de melding te doen. In de praktijk kan het volgens medewerkers voorkomen dat de meldingen die gedaan worden bij raadsleden of wethouders met voorrang of extra

aandacht worden behandeld. Er zijn voorbeelden bekend dat naar aanleiding van raadvragen een situatie eerder wordt onderzocht of dat de wethouder poolshoogte neemt.

5.6 Toetsing uitkomsten aan het normenkader

Trekken van lessen

Trekken van lessen De gemeente leert van meldingen

- De gemeente heeft inzicht in ervaringen van melders.
 - Er wordt gemeentebreed periodiek inzicht gegeven in aantal en aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen.
 - De leerpunten worden opgepakt.
-

De gemeente en Circulus geven aan te leren van meldingen. Zoals besproken in het vorige hoofdstuk monitort en evalueert Circulus via het meldsysteem de uitvoering. Deze gegevens zijn eveneens onderwerp van gesprek in de overleggen tussen Circulus en Lochem. Daarmee heeft de gemeente inzicht in de ervaringen van melders. Doordat deze gegevens behandeld worden tijdens de (mondelinge) overleggen beschikken niet alle medewerkers van Lochem over toegang tot deze informatie. Daarnaast is er sprake van personeel verloop en kan (mondelinge) overgedragen kennis daarmee uit de organisatie verdwijnen. Dit betekent dat er inzicht mogelijk is in de ervaringen van melders, maar dat in de praktijk gemeente Lochem hier nog meer gebruik van kan maken.

In de kwartaalrapportages wordt (periodiek) inzicht gegeven in het aantal en aard van de meldingen. Wat ontbreekt zijn de (concrete) leerpunten die daaruit voortkomen. Bij gemeente Lochem leeft het bewustzijn dat meldingen kunnen helpen bij het verbeteren van het bestaande beleid. Wat ontbreekt zijn duidelijke normen en kaders waaraan meldingen getoetst kunnen worden en eventuele tekortkomingen kunnen worden herkend. Daarmee zouden leerpunten opgepakt kunnen worden.

Rol van de raad

Rol van de gemeenteraad De gemeenteraad kan zijn controlerende, kaderstellende en volksvertegenwoordigende rol oppakken.

- De raad wordt geïnformeerd over de afhandeling van meldingen.
 - De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken m.b.t. de afhandeling van meldingen.
 - Inwoners die hun melding rechtstreeks aan raadsleden richten, worden gewezen op de daarvoor bedoelde kanalen
-

Als het gaat om de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte in de gemeente Lochem, beperkt de raad zich tot de signalerende rol. Dit gebeurt voornamelijk door ontevredenheid onder bewoners hierover bij het college kenbaar te maken.

Van het stellen van kaders is in directe zin geen sprake. Wel biedt het door de raad vastgestelde IBOR-plan algemene kaders aan het beheer van de openbare ruimte en daarmee ook aan de afhandeling van meldingen.

De raad wordt niet (periodiek) geïnformeerd over de afhandeling van meldingen. Op basis hiervan is de raad niet in de positie om haar controlerende rol in te vullen.

Inwoners die hun melding rechtstreeks aan raadsleden richten, worden niet altijd gewezen op de daarvoor bedoelde kanalen en kunnen in de praktijk voorrang krijgen boven melders die zich op het ambtelijke kanaal richten. Het gaat volgens medewerkers echter om een beperkt aantal meldingen per jaar dat bij raadsleden binnenkomt. Wel wordt door medewerkers van gemeente Lochem en het college onderschreven dat de koninklijke weg is om melders dan te wijzen op het Melden op Kaart-systeem.

Bijlagen

Bijlage I Normenkader

<i>Thema</i>	<i>Norm</i>
Beleidskader en werkwijze	Verantwoordelijkheden binnen de organisatie zijn passend belegd <ul style="list-style-type: none">• Er is een beleidsmatig kader.• Er is een heldere beschrijving van de werkwijze.• De beschreven werkwijze is bekend bij de intern betrokkenen.• Algemene werkwijze wordt gevolgd. Afwijking hiervan gebeurt beredeneerd.• Er is voldoende capaciteit om de meldingen te behandelen.• Intern betrokkenen werken goed met elkaar samen
Indiening	Het indienen van meldingen is voor bewoners eenvoudig <ul style="list-style-type: none">• Het is voor inwoners laagdrempelig om een melding te doen.• Het is voor inwoners duidelijk hoe zij een melding kunnen doen.• De afhandelwijze en -termijnen zijn duidelijk voor melders.• Inwoners worden niet weerhouden melding te doen door regels en/of ambtenaren.
Afhandeling melding	De afhandeling van de melding is effectief <ul style="list-style-type: none">• Er zijn kwaliteitsnormen en afspraken t.a.v. het afhandelen van meldingen• De uitvoering wordt gemonitord• Meldingen worden aan de juiste betrokken partijen doorgezet• Het college ziet toe op het nakomen van afspraken en kwaliteitsnormen
Communicatie over de afhandeling	De communicatie over de afhandeling verloopt goed <ul style="list-style-type: none">• Melders ontvangen een ontvangstbevestiging.• Melders worden op de hoogte gehouden van de voortgang.• Melders ontvangen een bericht als de melding is afgehandeld
Termijn van afhandeling	De termijnen van de afhandeling zijn haalbaar <ul style="list-style-type: none">• Er zijn termijnen afgesproken• Er is goed zicht op de termijn van afhandeling en evt. overschrijding.• Meldingen worden binnen de beloofde termijn afgehandeld.
Registratie	De registratie van meldingen verloopt goed <ul style="list-style-type: none">• Meldingen worden juist en volledig geregistreerd.• Er zijn verklaringen voor evt. sterke toe- of afname.• Er is inzicht in de doorlooptijd, de werkwijze en het resultaat.
Trekken van lessen	De gemeente leert van meldingen <ul style="list-style-type: none">• De gemeente heeft inzicht in ervaringen van melders.• Er wordt gemeentebreed periodiek inzicht gegeven in aantal en aard van meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen.• De leerpunten worden opgepakt.
Rol van de gemeenteraad	De gemeenteraad kan zijn controlerende, kaderstellende en volksvertegenwoordigende rol oppakken. <ul style="list-style-type: none">• De raad wordt geïnformeerd over de afhandeling van meldingen.• De raad geeft invulling aan haar controlerende en kaderstellende taken m.b.t. de afhandeling van meldingen.• Inwoners die hun melding rechtstreeks aan raadsleden richten, worden gewezen op de daarvoor bedoelde kanalen

Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording

In het kader van het onderzoek zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

1. Deskresearch:
2. Interviews (medewerkers gemeente, portefeuillehouder en Circulus)
3. Enquête onder melders

Deskresearch

Gemeentelijke bronnen

- Samenwerkingsovereenkomst 2014
- Notitie Samenwerkingsovereenkomst 2014
- Organisatie/ en bedrijfsplan BBOOR 2013
- Vlechtingsplan 2016
- IBOR-plan 2018
- Monitoring en evaluatie plan Buitenruimte 2017
- Monitoring en evaluatie plan Buitenruimte 2020
- Factsheet Lochem spreekt 2019
- Factsheet Lochem spreekt 2020

Raadsstukken

- Memo verbeterplan Dienstverlening Circulus-Berkel 2017
- Memo Samenwerking Circulus-Berkel en gemeente Lochem 2019
- Memo Samenwerking Circulus-Berkel en gemeente Lochem 2020
- Raadsvoorstel samenwerkings Circulus-berkel 2020

Circulus

- Kwartaalrapportage Q1 2021
- Kwartaalrapportage Q2 2021
- Kwartaalrapportage Q3 2021
- Kwartaalrapportage Q4 2021
- Kwartaalrapportage Q1 2022
- Kwartaalrapportage Q2 2022
- Kwartaalrapportage Q3 2022
- Kwartaalrapportage Q4 2022

Interviews

- Wethouder openbare ruimte Gemeente Lochem
- Afdelingshoofd Ruimte Gemeente Lochem
- Teamleider Gemeente Lochem
- Jurist Gemeente Lochem
- Afdelingshoofd Circulus
- Teammanager Ciculus
- Centrale planner Circulus

Enquête onder melders

Het perspectief en de beleving van inwoners van de afhandeling van meldingen is in kaart gebracht door middel van een online enquête.

De steekproef voor deze enquête bestond uit inwoners van de gemeente Lochem die het afgelopen jaar een melding hebben gedaan bij Circulus, via Melden op Kaart. Alle inwoners van wie bij Circulus een e-mailadres bekend was zijn uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. In totaal zijn 627 uitnodigingen verstuurd. De uitnodigingsmail is door Circulus verstuurd.

De vragenlijst kon ingevuld worden van 10 tot 31 mei. Anderhalve week na de uitnodiging volgde een herinneringsmail. In totaal hebben 272 inwoners de vragenlijst ingevuld. Dat komt neer op een respons van 43 procent. Dat is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen.

Bijlage 3 Resultaten enquête

Leeswijzer

Waar mogelijk hebben we verschillen tussen groepen bekeken: verschillen naar het onderwerp van de laatste melding, manier van indienen en de status van de melding (wel of niet afgehandeld). Verschillen benoemen we alleen als deze statistisch significant zijn. Deze zijn in tabellen in groen uitgelicht.

Wanneer de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen of van het feit dat men meerdere antwoorden kon aanvinken.

Aard van de melding en wijze van indienen

De meeste meldingen gingen over groen en water (33%) en verkeer en wegen (28%). Driekwart van de melders (75%) deed zijn of haar laatste melding via het online meldformulier. Eén op de vijf (21%) deed de melding telefonisch. NB: de steekproef bestond uit melders die het afgelopen jaar (minstens één) online melding deden; waarschijnlijk deed het merendeel zelf online melding, maar het kan zijn dat een medewerker van Circulus het digitaal formulier invulde, bijvoorbeeld n.a.v. een telefonische melding.

Tabel 1 - Waarover ging uw laatste melding? (n = 272)

	%
Afval & overlast	15%
Afval	8%
Dieren/ongedierte	2%
Overlast	1%
Riolering	4%
Groen & water	33%
Groen en bomen	31%
Water	2%
Straat & verlichting	4%
Openbare verlichting	3%
Straatmeubilair	1%
Verkeer & wegen	28%
Verkeer	4%
Gladheid	0%
Wegen en fietspaden	24%
Overig	20%
Anders	19%
Weet ik niet meer	1%

Tabel 2 – Op welke manier heeft u deze melding gedaan? (n = 272, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Online een meldformulier ingevuld	75%
Telefonisch	21%
Per e-mail	9%
Per brief	0%
Via sociale media (Whatsapp, Facebook, Twitter)	5%
Anders	5%
Weet ik niet meer	1%

Status van de melding

De afhandeltermijn van meldingen verschilt. Drie op de tien melders geven aan dat hun melding nog niet is afgehandeld (23%) of dat zij daar geen terugkoppeling over hebben gehad (7%). Anderen geven in vergelijkbare aandelen aan dat de afhandeling tot 2 werkdagen (18%), een week (17%), tot 2 weken (12%) of langer dan dat (18%) duurde.

De afhandeltermijn hangt samen met het onderwerp van de melding: meldingen over afval en overlast (afval, overlast, ongedierte, riolering) waren relatief vaak binnen een aantal werkdagen afgehandeld. Meldingen over verkeer en wegen (verkeer, wegen en fietspaden, gladheid) duurden juist vaak twee weken of langer om af te handelen. Meldingen over groen en water zijn vaker dan gemiddeld volgens melders nog niet afgehandeld.

Tabel 3 – Hoe lang duurde het voordat de melding was opgelost/afgehandeld? (n = 272)

	Totaal (n = 272)	Onderwerp van melding*			
		Groen en water (n = 90)	Verkeer en wegen (n = 76)	Afval en overlast (n = 40)	Anders (n = 52)
Binnen 1-2 werkdagen	18%	13%	12%	48%	17%
Binnen een week	17%	17%	11%	28%	15%
Tussen de 1 en 2 weken	12%	10%	16%	8%	10%
Langer dan 2 weken	18%	18%	29%	3%	17%
De melding is (nog) niet opgelost/afgehandeld	23%	31%	22%	5%	25%
Daar heb ik geen terugkoppeling over gehad	7%	6%	5%	5%	8%
Weet ik niet meer	6%	6%	5%	5%	8%

*Categorie 'straat en verlichting' niet getoond vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 11). Resultaten voor 'afval en overlast' zijn indicatief (n = 40).

De helft van de melders (53%) geeft aan dat de oorzaak van hun melding inmiddels is opgelost of weggenomen, bij 45 procent is dit (nog) niet het geval. In lijn met Tabel 3 is de oorzaak van meldingen over afval en overlast vaker dan gemiddeld al weggenomen, bij meldingen over groen en water juist minder vaak.

Een derde van de melders bij wie de oorzaak van de melding nog niet is weggenomen (29%), onderneemt een andere actie. Daarbij gaat het met name om telefonisch of per e-mail contact opnemen met Circulus, contact opnemen met de gemeente of nogmaals melding doen. Een enkeling informeerde wijkagent of media.

Tabel 4 – Is de oorzaak voor uw melding opgelost/weggenomen? (n = 272)

	Totaal (n = 272)	Onderwerp van melding*				Status van melding		
		Groen en water (n = 90)	Verkeer en wegen (n = 76)	Afval en overlast (n = 40)	Anders (n = 52)	Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht** (n = 35)
Ja	53%	38%	59%	73%	58%	73%	2%	49%
Nee, maar dit staat wel op de planning	4%	8%	3%	3%	2%	4%	3%	6%
Nee	41%	53%	37%	23%	38%	22%	94%	37%
Weet ik niet meer	2%	1%	1%	3%	2%	1%	2%	9%

*Categorie 'straat en verlichting' niet getoond vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 11). Resultaten voor 'afval en overlast' zijn indicatief (n = 40).

** Indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 35).

Tabel 5 – Heeft u inmiddels andere acties ondernomen? (n = 111)

	Totaal
Nee	71%
Ja, namelijk	29%

Duidelijkheid en gemak van indienen

Voor de meeste melders was het duidelijk hoe zij een melding konden doen, één op tien vond het niet duidelijk. De overgrote meerderheid (84%) had geen hulp nodig bij het doen van hun melding en voelde geen drempel om een melding te doen (85%).

Melders die graag extra hulp hadden gewild (6% van allen), noemen in hun open antwoorden voornamelijk dat zij graag op de juiste instantie waren geweest voor het doen van hun melding en dat zij hulp hadden willen krijgen bij het vinden en/of invullen van digitaal meldformulier.

Melders die een drempel voelden (15% van allen) lichtten toe dat zij het 'ingewikkelde digitale meldformulier' een drempel vonden. Enkelen zeggen dat zij het lastig vonden om het probleem te omschrijven of dat de melding openbaar was. Ook voelden sommigen zich bezwaard om meerdere keren melding van hetzelfde probleem te maken.

Tabel 6a – Was het u duidelijk hoe u uw melding kon doen? (n = 272)

	%
Ja, dat was meteen duidelijk	66%
Ja, maar dat was niet meteen duidelijk	23%
Nee, dat was niet duidelijk	10%
Weet ik niet meer	1%

Tabel 6b – Heeft u hulp gehad bij het doen van uw melding? (n = 272)

	Totaal (n = 272)	Status van melding		
		Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht* (n = 35)
Ja	8%	6%	10%	14%
Ja, maar niet voldoende	2%	2%	3%	3%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	6%	3%	10%	9%
Nee, dit was ook niet nodig	84%	89%	76%	71%
Weet ik niet meer	1%	0%	2%	3%

*Indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 35).

Tabel 7 - Voelde u op de een of andere manier een drempel om een melding te doen? (n = 272)

	%
Ja, heel erg	5%
Ja, een beetje	10%
Nee	85%
Weet ik niet meer	1%

Twee derde van de melders is het eens dat (informatie over) het melden duidelijk en gemakkelijk te vinden is (66 tot 68%). Driekwart vond het melden makkelijk en snel gaan (74 tot 75%). Melders van wie de melding is afgehandeld zijn iets vaker eens met de stellingen dan melders voor wie dat (nog) niet het geval is.

Tabel 8 – De onderstaande stellingen gaan over uw ervaringen met het doen van uw melding. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n = 272)

	Totaal (n = 272)	Status van melding		
		Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht* (n = 35)
Ik kon goed vinden waar ik mijn melding kon doen	66%	72%	56%	54%
Ik kon makkelijk informatie vinden over het doen van een melding	68%	75%	52%	60%
De informatie over het doen van een melding was duidelijk en volledig	68%	76%	56%	54%
Het doen van een melding ging mij gemakkelijk af	75%	80%	62%	71%
Het doen van een melding kostte mij weinig tijd	74%	79%	60%	74%

*Indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 35).

Communicatie over de melding

Iets meer dan de helft van de melders zegt op de hoogte te zijn gehouden van de status van hun melding (58%). Daarbij gaat het met name om een ontvangstbevestiging (61% van hen, 35% van allen). Drie op tien (32%) zeggen niet op de hoogte gehouden te zijn gehouden, terwijl zij dat wel hadden gewild. Dat geldt vaker voor melders van wie de melding (nog) niet is afgehandeld. NB: de steekproef bestaat uit melders wiens e-mailadres bij Circulus bekend was.

Een ruime meerderheid van de melders vindt dat de terugkoppeling die zij kregen over hun melding duidelijk uiteenzette wat er naar aanleiding van hun melding was gebeurd of waarom de melding nog niet opgelost kon worden (beide 71% eens). Deze resultaten zijn indicatief vanwege de kleine aantallen respondenten dat een specifiek type terugkoppeling kregen (n < 50).

Tabel 9 – Bent u op de hoogte gehouden van de status van uw melding? (n = 272)

	Totaal (n = 272)	Status van melding		
		Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht* (n = 35)
Ja	58%	69%	40%	37%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	32%	19%	57%	49%
Nee, dat wilde ik niet	6%	7%	0%	9%
Weet ik niet meer	4%	5%	3%	6%

*Indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 35).

Tabel 10 – Welke van de volgende berichten heeft u over uw melding ontvangen? (n = 158, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Ontvangstbevestiging na het doorgeven van de melding	61%
Bericht dat de melding in behandeling is genomen	48%
Bericht dat de melding is opgelost/afgehandeld	41%
Terugkoppeling over wat er naar aanleiding van uw melding is gebeurd	28%
Uitleg waarom de melding (nog) niet opgelost/afgehandeld kan worden	9%
Anders	8%
Weet ik niet meer	4%

Tabel 11a – De volgende stellingen gaan over de terugkoppeling over uw melding. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n = 14 en n = 45)*

		%
Mij werd duidelijk uitgelegd waarom mijn melding (nog) niet opgelost/afgehandeld kon worden (n = 14)	(Helemaal) eens	71%
	Niet eens, niet oneens	7%
	(Helemaal) oneens	21%
	Weet niet/n.v.t.	0%
Mij werd duidelijk uitgelegd wat er naar aanleiding van mijn melding is gebeurd (n = 45)	(Helemaal) eens	71%
	Niet eens, niet oneens	9%
	(Helemaal) oneens	18%
	Weet niet/n.v.t.	2%

*Resultaten zijn indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n < 50).

Ongeveer de helft (55%) van de melders wist dat men online de voortgang van de melding kan inzien. Degenen die dat wisten, hebben daar veelal (80%) ook gebruik van gemaakt.

Tabel 11b – Wist u dat u online de voortgang van uw melding kon inzien? (n = 272)

	%
Ja	55%
Nee	43%
Geen antwoord	2%

Tabel 12 – Heeft u wel eens online de voortgang van uw melding bekeken? (n = 149)

	%
Ja	80%
Nee	19%
Weet ik niet meer	1%

Waardering voor de afhandeling

Melders beoordelen de afhandeling gemiddeld met een rapportcijfer van 5,9 (op een schaal van 10). Vier op tien (40%) geven een onvoldoende (1 tot 5), een even groot deel geeft een rapportcijfer tussen de 8 en de 10 (39%). De rest (21%) kent de afhandeling een 6 of 7 toe. De tevredenheid over het afhandelingsproces zit deels in de uitkomst ervan. Mensen wiens melding is opgelost, zijn over het algemeen positiever over het proces (gem.: 7,1) dan mensen bij wie dat niet het geval is (gem.: 2,8). Dit is vergelijkbaar met hoe andere gemeenten scoren. Lochem scoort niet hierin lager dan andere gemeenten.

Melders die een melding over 'afval en overlast' deden, geven gemiddeld een hogere beoordeling dan bij andere onderwerpen. Dit wordt voor een groot deel verklaard doordat deze meldingen vaker al afgehandeld/opgelost zijn (zie Tabel 3 en Tabel 4).

Op de open vraag 'Wat vond u goed gaan aan de afhandeling van uw melding?' noemt men onder meer dat Circulus 'snel overging tot handelen' om de melding op te lossen. Ook de 'snelheid van reageren' en 'duidelijke en regelmatige communicatie' over de melding, waaronder de ontvangstbevestiging, worden genoemd als goede punten. Ook wordt het gemak van het digitaal melden door enkelen genoemd.

Onder minder goede punten van de afhandeling noemt men meermaals 'het uitblijven van een oplossing' en een 'lange afhandeltermijn'. Ook vinden sommigen het onprettig dat zij 'zelf de status van hun melding moeten checken' en ervaren meerderen een gebrek aan terugkoppeling.

Tabel 13 – Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw melding, alles bij elkaar genomen? (n = 272).

	Totaal (n = 272)	Onderwerp van melding*				Status van melding		
		Groen en water (n = 90)	Verkeer en wegen (n = 76)	Afval en overlast (n = 40)	Anders (n = 52)	Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht** (n = 35)
Gemiddeld rapportcijfer	5,9	5,4	5,5	7,2	6,3	7,1	2,8	5,6

*Categorie 'straat en verlichting' niet getoond vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 11). Resultaten voor 'afval en overlast' zijn indicatief (n = 40).

** Indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 35).

Een meerderheid van de melders (61%) is tevreden over de snelheid waarmee op de melding werd gereageerd. Over de snelheid waarmee de melding is opgelost of afgehandeld (47%) en de mate waarin men op de hoogte werd gehouden van de stappen in de afhandeling (42%) is iets minder dan de helft tevreden. Onder degenen die aangeven op de hoogte te zijn gehouden van de status van hun melding, is bijna driekwart (72%) tevreden over deze terugkoppeling.

Over alle drie de aspecten zijn inwoners met een afgehandelde melding tevredener dan melders van wie de melding (nog) niet is afgehandeld. Vooral over de snelheid van afhandelen zijn melders met een niet-afgehandelde melding ontevreden (3% tevreden, 84% ontevreden).

Tabel 14 – Hoe tevreden bent u over...? (n = 272)

		Totaal (n = 272)	Status van de melding		
			Wel afgehandeld (n = 174)	Niet afgehandeld (n = 63)	Weet niet of geen bericht* (n = 35)
De mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de stappen in de afhandeling van uw melding	(Zeer) tevreden	42%	55%	14%	29%
	Niet tevreden, niet ontevreden	23%	24%	16%	29%
	(Zeer) ontevreden	31%	16%	68%	37%
	Weet niet / n.v.t.	4%	5%	2%	6%
De snelheid waarmee op de melding werd gereageerd	(Zeer) tevreden	61%	78%	25%	40%
	Niet tevreden, niet ontevreden	17%	13%	24%	26%
	(Zeer) ontevreden	19%	9%	49%	17%
	Weet niet / n.v.t.	3%	1%	2%	17%
De snelheid waarmee de melding is opgelost/afgehandeld	(Zeer) tevreden	47%	66%	3%	34%
	Niet tevreden, niet ontevreden	14%	15%	6%	26%
	(Zeer) ontevreden	35%	18%	84%	29%
	Weet niet / n.v.t.	4%	1%	6%	11%

*Indicatief vanwege een laag aantal waarnemingen (n = 35).

Tabel 15 – U geeft aan dat u op de hoogte bent gehouden van de status van uw melding. Hoe tevreden bent u over deze terugkoppeling? (n = 158)

	%
(Zeer) tevreden	72%
Niet tevreden, niet ontevreden	15%
(Zeer) ontevreden	11%
Weet niet / n.v.t.	2%

Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl