

Aan de gemeenteraad en het college van
Burgemeester en Wethouders van de gemeente Utrecht

Behandeld door	Johan Snoei	Datum	4 maart 2021
Doorkiesnummer	030 – 286 1381	Ons kenmerk	21.03.04.2
E-mail	j.snoei@utrecht.nl	Onderwerp	Rekenkamerbrief Meldingen Openbare Ruimte (MOR)
Bijlagen	3		

Geachte leden van de raad en het college,

In de zomer van 2020 is de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) een onderzoek gestart naar de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR). Inwoners en ondernemers kunnen bij de gemeente melding maken van gebreken in de openbare ruimte. Denk hierbij aan rondzwervend of verkeerd aangeboden afval, kapotte wegen, stoepen, straatverlichting of ander straatmeubilair of andere vormen van overlast.

Rekenkamer Utrecht deed samen met 48 gemeenten mee met dit onderzoek. Van de deelnemende gemeenten waren er 9 met een inwonersaantal van 100.000 of meer, waaronder Amsterdam en Utrecht van de G4-steden. Hierdoor kunnen wij de situatie in Utrecht op een aantal punten vergelijken met andere gemeenten. Wij zien dat de situatie in Utrecht zich op een aantal onderwerpen onderscheidt van andere gemeenten. Zo is er bijvoorbeeld een relatief hoog aantal meldingen, is er geen specifiek beleid voor de MOR en onderzoekt de gemeente de mogelijkheden om meer gebruik te maken van de data die met de meldingen beschikbaar komt.

Het onderzoek is uitgevoerd door adviesbureau PBLQ. Aanvullend hebben wij ook enkele gesprekken gevoerd met medewerkers van Publieksdienstverlening voor een nadere duiding bij de gegeven antwoorden.

Met deze brief informeren wij u over de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. Wij gaan achtereenvolgens in op de volgende onderwerpen:

1. De ontwikkeling in het aantal meldingen openbare ruimte;
2. Het gemeentelijk beleid en de inrichting van de registratie;
3. De praktijk rondom monitoring en klanttevredenheid;
4. De afhandelingsduur van meldingen;

5. De manier van evalueren en verantwoorden.
De rapportages van PBLQ treft u als bijlagen aan.

1. Aantal meldingen openbare ruimte in Utrecht bovengemiddeld en neemt jaar-op-jaar nog verder toe – volgens de gemeente omdat melden makkelijker wordt

In 2020 zijn in Utrecht in totaal bijna 134.000 meldingen openbare ruimte gedaan. In 2018 en 2019 waren dit nog bijna 79.000, respectievelijk 107.000 meldingen. Uit de benchmarkgegevens van PBLQ blijkt dat het aantal meldingen per 1.000 inwoners in Utrecht duidelijk hoger is dan gemiddeld in de 100.000+ en alle deelnemende gemeenten (zie figuur 1).

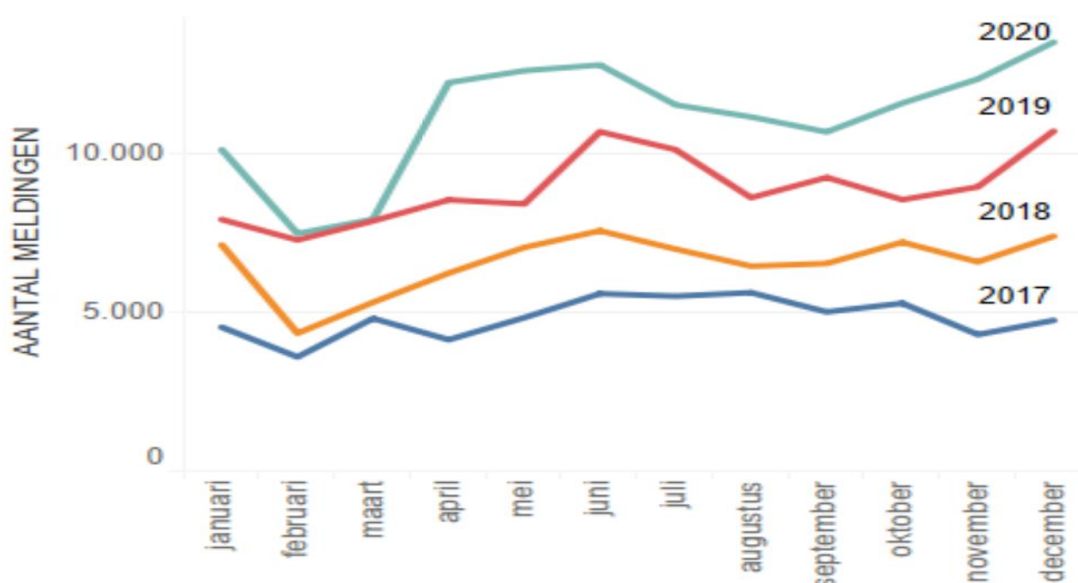
Figuur 1 Aantal meldingen openbare ruimte per 1.000 inwoners in Utrecht hoger dan gemiddeld

Jaar	Utrecht	100.000+ gemeenten	Alle deelnemende gemeenten
2018	220	179	126
2019	298	215	142

Bron: PBLQ (december 2020). *Factsheets Meldingen Openbare Ruimte Utrecht (alle deelnemende gemeenten en 100.000+ gemeenten)*

Figuur 2 laat zien dat het aantal meldingen in Utrecht jaar-op-jaar verder toeneemt. Door het jaar heen is steeds een vrijwel zelfde patroon zichtbaar. De stijging van het aantal meldingen wordt volgens de gemeente vooral verklaard, doordat een melding doen steeds gemakkelijker is geworden. Zo is het niet meer nodig om de DigiD te gebruiken en kunnen meldingen dus anoniem gedaan worden, kunnen meldingen op de kaart worden gedaan waarop steeds meer objecten al vooraf staan aangegeven, en heeft de gemeente het doen van een melding zelf gepromoot.

Figuur 2 Aantal meldingen openbare ruimte per maand in Utrecht neemt in de periode 2017 – 2020 steeds verder toe



Bron: Gemeente Utrecht (21 januari 2021). *Dashboard meldingen 2020*.

2. Meldingen openbare ruimte naar thema opgenomen in beleid en registratie; registratie biedt veel mogelijkheden voor nadere analyses

Er is in Utrecht geen specifiek beleid rondom MOR. Wel komt dit in verschillende beleidsdocumenten naar thema aan de orde. Bijvoorbeeld in het *Handhavingsprogramma openbare ruimte en gebouwde omgeving* wordt omschreven hoe met meldingen op dit beleidsthema wordt omgegaan. PBLQ ziet dat meer gemeenten voor deze vorm hebben gekozen en de MOR zien als onderdeel van het brede gemeentelijke dienstverleningsbeleid. In ongeveer vier op de tien deelnemende gemeenten is het beleid vastgelegd in een beleidsnota, in grote gemeenten is dat in iets meer dan de helft (56%) van de gemeenten het geval.

De meldingen worden ingedeeld naar verschillende categorieën. Daarbij blijkt dat het grootste deel van de MOR in Utrecht in de categorie *Afval en vervuiling openbare ruimte* valt. In 2020 ging het in deze categorie om bijna 52.000 meldingen (39% van het totaal). Andere categorieën met een hoog aantal meldingen zijn: *openbare ruimte, wegen, speelplaatsen* (circa 19.500; 15%) en *overlast* (ruim 19.000; 14%).

Vrijwel alle gemeenten gebruiken een geautomatiseerd systeem voor de registraties. PBLQ constateert dat gemeenten naar een optimalisatie toe willen, maar dat het informatiesysteem beperkingen heeft die dat in de weg staan. De verschillen tussen de gemeenten bestonden in:

- Het gebruik van één systeem of meerdere systemen;
- De aansluiting van de melder en externe partijen;
- De mate van inzicht en rapportage.

Ook blijken gemeenten verschillend om te gaan met meldingen die te relateren zijn aan coronamaatregelen, zoals overlastmeldingen en meldingen over de leefomgeving. De veronderstelling hierbij is dat dit te maken heeft met het feit dat mensen nu meer in en rond huis zijn. Ook wordt de afhandelingsduur niet eenduidig bepaald (kalender- of werkdagen) en verschilt het moment waarop een melding is afgehandeld (bij het antwoord aan de burger of nadat de benodigde actie daadwerkelijk is uitgevoerd).

De gemeente Utrecht maakt gebruik van een visualisatietool die het mogelijk maakt om een relatie te leggen met eerdere meldingen, inzicht te krijgen in de aantallen, de afhandeling(snelheid) en de meldingen te specificeren naar categorieën. Deze gegevens worden door de gemeente Utrecht in toenemende mate gebruikt om het beleid en de uitvoering van het beheer in de openbare ruimte gericht te ondersteunen.

Uit de gesprekken blijkt dat hier tussen de verschillende organisatieonderdelen nog grote verschillen bestaan. Zo wordt door de onderdelen *Vergunningen, Toezicht en Handhaving* (VTH), *Stadsbedrijven* en *Veiligheid* actief gebruik gemaakt van de beschikbare data. De onderdelen *Ruimte* en *Wijken* gebruiken data op kleinere schaal en verkennen nu de mogelijkheden om meer informatie uit de bestaande meldingen data te halen, bijvoorbeeld bij gebiedsontwikkelingen.

3. Klanttevredenheid in Utrecht is deels in beeld, cijfer blijft achter bij de doelstelling

Het meten van de klanttevredenheid wordt door de deelnemende gemeenten verschillend gedaan, waardoor onderlinge vergelijkingen voor PBLQ lastig bleken te maken. Een kwart van de deelnemende gemeenten onderzoekt periodiek de klanttevredenheid en bij een op de vijf gemeenten krijgt de melder de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen. Binnen de gemeente Utrecht verschilt dit per organisatieonderdeel. Ook hier is VTH koploper en wil Stadsbedrijven actiever met klanttevredenheid aan de slag.

Medewerkers geven aan dat het meten van de tevredenheid niet het doel op zich moet zijn: er moet ruimte zijn om van de resultaten te leren en processen te verbeteren. Daarom is er ook een platform binnen de gemeente waarin de cijfers en ervaringen gedeeld worden om er zo gezamenlijk van te leren.

Een generiek overzicht van de klanttevredenheid heeft volgens de gemeente door de grote verscheidenheid in de MOR een beperkte zeggingskracht. Het verschilt per organisatieonderdeel en proces in welke mate het interessant is om een oordeel te ontvangen van de melder.

Uit de metingen van de klanttevredenheid bij VTH blijkt dat de tevredenheid achterblijft bij de ambitie. Zo kwam het oordeel over de afhandeling van de meldingen in 2019 op een 5,6 bij een doelstelling van 6,5.¹ Daarom zal ook gewerkt worden aan het verder doorvoeren van verbeteringen. De gemeente noemt bijvoorbeeld dat zij meer wil investeren in beter en meer klantcontact bij het afhandelen van meldingen. In 2020 kwam het oordeel over de afhandeling van de meldingen op een 6,3 bij een doelstelling van 6,5.

4. Groot deel van de meldingen wordt binnen de gestelde normtijden afgehandeld

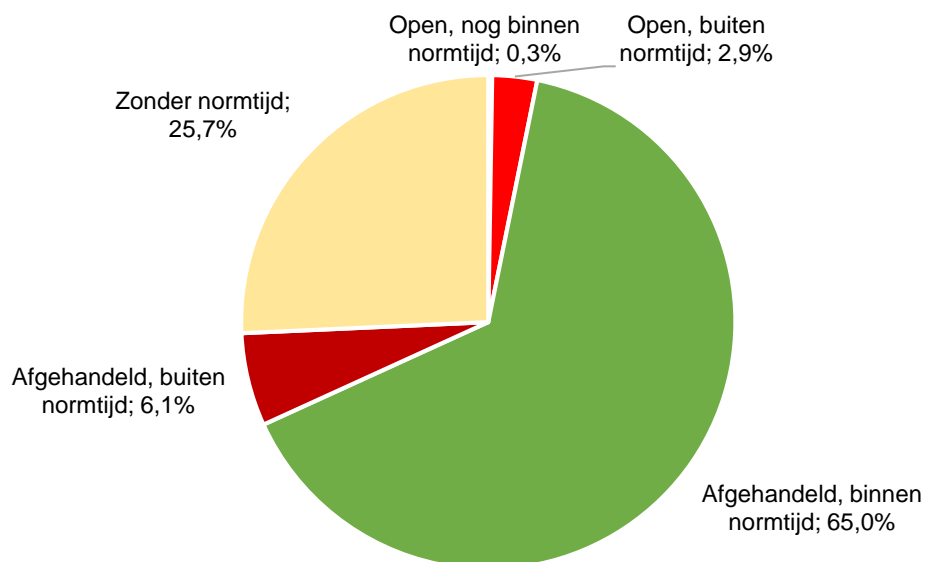
Een ander belangrijk aspect bij de meldingen openbare ruimte zijn de normtijden voor afhandeling. Voor verschillende categorieën hanteert de gemeente andere normtijden. Dat wil zeggen de voorgeschreven tijd waarbinnen een melding dient te worden afgehandeld. Sommige meldingen hebben geen normtijd. Dit zijn doorgaans de meldingen met een afwijkend afhandelproces, bijvoorbeeld meldingen die automatisch naar een ander systeem gaan. Een voorbeeld hiervan zijn de lantaarnpalen waarbij externe leveranciers het onderhoud verzorgen.

Uit de managementinformatie over 2018 en 2019 blijkt dat in 2018 77% van het aantal meldingen op tijd waren afgehandeld en in 2019 72%. De gemeente Utrecht heeft toegelicht dat dit ook samenhangt met de sterke toename van het aantal meldingen, er moet capaciteit zijn om de afhandeling van de meldingen op te pakken.

Figuur 3 toont de status van de bijna 134.000 meldingen die gedaan zijn in 2020. Hieruit blijkt dat circa twee-derde van de meldingen binnen normtijd is afgehandeld en circa 9% buiten de normtijd. Daarnaast is bij een kwart van de meldingen geen normtijd geregistreerd, een hoger percentage dan de afgelopen jaren. Een belangrijke oorzaak is dat in het eerste kwartaal van

2020 'afval naast de ondergrondse container' ten onrechte op 'zonder normtijd' is gezet. De meldingen zijn daarmee in een verkeerde categorie meegeteld. De overgrote meerderheid is volgens de gemeente binnen de bedoelde normtijd afgehandeld.

Figuur 3 Bijna twee-derde van de meldingen openbare ruimte uit 2020 binnen de normtijd afgehandeld



Bron: Gemeente Utrecht (21 januari 2021). *Dashboard meldingen 2020*

In de benchmark van PBLQ bleek het ook niet mogelijk om de cijfers van Utrecht te vergelijken met de andere deelnemende gemeenten, omdat:

- Niet alle gemeenten de afhandelingsduur bijhouden (86% registreert de afhandelingsnelheid);
- De manieren van registreren van elkaar verschillen, en
- Niet eenduidig is of het bij de afhandelingsdagen in de gemeenten om werk- of kalenderdagen gaat.

5. Evaluatie en verantwoording vooral voor intern gebruik en verbetering van de processen

PBLQ constateert ook op het gebied van evalueren en verantwoorden een grote verscheidenheid tussen de deelnemende gemeenten. Zo verschillen de rapportagefrequentie, het orgaan waaraan gerapporteerd wordt en de acties die aan een rapportage worden gekoppeld. Rapportages zijn met name gericht op verbetering van de bedrijfsvoering, soms voor directies en soms periodiek voor het college van B&W (bij 37% van de deelnemende gemeenten) en soms periodiek aan de gemeenteraad (eveneens 37%).

Binnen de gemeente Utrecht wordt de beschikbare informatie vooral gebruikt om ervan te leren en bijvoorbeeld processen mee te verbeteren. Evaluatie van de cijfers gebeurt per (sub)categorie. Daarmee vindt dit dus plaats binnen het organisatieonderdeel waar de

meldingen worden afgehandeld. Daarnaast is er één keer per zes weken een stakeholdersoverleg waarbij de cijfers periodiek onderdeel zijn van de agenda.

Bij het college van B&W worden de betreffende wethouders per thema over de inhoud van de MOR en zo nodig over de verdere stand van zaken geïnformeerd. De Utrechtse gemeenteraad wordt op dit moment jaarlijks via het *Handhavingsverslag openbare ruimte en gebouwde omgeving* geïnformeerd over de afhandeling van de meldingen die geadresseerd zijn aan VTH. Daarnaast is via de *Utrecht Monitor* en *Utrecht in Cijfers* informatie openbaar beschikbaar over onder andere het aantal meldingen per jaar en het percentage inwoners dat een MOR heeft gedaan², de waardering voor de dienstverlening via verschillende kanalen³, en de mate waarin inwoners via een melding het gemeentelijk beleid hebben willen beïnvloeden.⁴

Tot slot

Alhoewel de rekenkamer geen onderzoek heeft uitgevoerd, valt ons in de uitkomsten van dit DoeMee-onderzoek wel een aantal punten op:

1. Utrecht heeft geen specifiek beleid rondom MOR, terwijl andere grote gemeenten dat wel hebben. Nagegaan zou kunnen worden of het meerwaarde heeft om over het geheel van de beleidsdomeinen (gemeentebreed) kaders te formuleren, bijvoorbeeld voor de beoogde kwaliteit en aanpak van meldingen.
2. Van de data kan actiever gebruik worden gemaakt. Op dit vlak bestaan grote verschillen tussen de organisatieonderdelen. Overwogen zou kunnen worden om een breder gebruik van data door organisatieonderdelen te stimuleren.
3. Het breder aandacht hebben voor klanttevredenheid en de acties die daaruit voortkomen. Nagegaan zou kunnen worden of alle organisatieonderdelen voldoende doen aan klanttevredenheid.
4. De wijze waarop de informatievoorziening naar de raad plaatsvindt. Nagegaan zou kunnen worden welke informatiebehoefte de raad heeft ten aanzien van meldingen.

Wij hopen u met deze brief en bijlagen voldoende te hebben geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek van de NVRP.

Met vriendelijke groet,



drs. P.W.D. Venhoeven
Voorzitter Rekenkamer Utrecht

Bijlagen (separaat):

- Factsheet met vergelijking van de gemeente Utrecht met alle deelnemende gemeenten
- Factsheet met vergelijking van de gemeente Utrecht met de 100.000+ gemeenten
- Sideletter met nadere toelichting op het onderzoek en de uitkomsten

Stadhuisbrug 1 Utrecht
Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
030 - 286 13 91 | utrecht.nl/rekenkamer



-
- ¹ Gemeente Utrecht (3 juni 2020). *Handhavingsverslag 2019. Openbare ruimte en gebouwde omgeving*, pagina's 6 en 7
 - ² Zie [Online dienstverlening | Utrecht Monitor \(utrecht-monitor.nl\)](https://utrecht-monitor.nl)
 - ³ Zie [Tevredenheid dienstverlening | Utrecht Monitor \(utrecht-monitor.nl\)](https://utrecht-monitor.nl)
 - ⁴ Zie [Dashboard2020 - Publieksdienstverlening - Utrecht \(incijfers.nl\)](https://incijfers.nl)