

Meldingen openbare ruimte

Onderzoek naar het proces van meldingen openbare ruimte
in de gemeente Lingewaard



Rekenkamercommissie Lingewaard, februari 2017

Voorwoord

Burgers hechten veel belang aan een schone en veilige leef- en woonomgeving. Zij kunnen daar zelf ook veel aan doen. In Lingewaard dragen bijvoorbeeld de wijkplatforms, bestaande uit vrijwilligers, daaraan ook hun steentje bij. Uiteindelijk is het gemeentebestuur verantwoordelijk voor een goed beheer en onderhoud van de openbare ruimte.

Voor een professionele omgang met onregelmatigheden is de openbare ruimte is de gemeente, en andere daartoe geselecteerde partners, bij uitstek geschikt. Inwoners kunnen met hun meldingen daarover terecht bij de gemeente. Ging dat in het verleden nog op verschillende manieren (telefoon, balie, mondeling e.a.), nu wordt er naar gestreefd dit zo veel mogelijk via het digitale loket te laten verlopen.¹ Dat maakt beheer en afhandeling van de meldingen overzichtelijker. Ook kunnen inwoners dan beter volgen hoe het staat met de afhandeling van hun melding.

In dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie het proces van meldingen, de afhandeling ervan en de tevredenheid van de melders in beeld gebracht. Voor de meting van tevredenheid is er een representatief onderzoek uitgevoerd door het bureau I&O Research, dat als bijlage bij deze rapportage is opgenomen.

Ons is gebleken dat gaandeweg ons onderzoek er al op diverse punten verbeteringen zijn aangebracht in het meldingenproces en de afhandeling ervan. De ambtelijke organisatie is inmiddels bezig een aantal aanscherpingen en verbeteringen in het meldingenproces door te voeren via onder andere het inrichten van een zogenaamde kwaliteitsgroep, die alle communicatierelaties met burgers gaat doorlichten (eerste helft 2017). Schriftelijke onderleggers en/of afspraken daarover zijn niet door ons aangetroffen.

Deze bewegingen duiden er echter wel op dat de organisatie graag bereid is te leren van een spiegel die, in dit geval door de rekenkamercommissie, wordt voorgehouden. Dat geeft de rekenkamercommissie de verwachting dat, met meer scherpste en puntjes op de i, het meldingen- en afhandelingsproces steeds beter kan worden ingericht en gaan verlopen. Gericht feedback van inwoners op de wijze van afhandeling van hun melding, via periodieke onderzoek, draagt daar aan bij.

Wij willen bestuur en ambtelijke organisatie dankzeggen voor hun welwillende medewerking bij het verzamelen van de onderzoeksgegevens en de andere informatievoorziening. En ook dank aan alle inwoners die hebben meegedaan aan de inwonersenquête in de zomer van 2016.

Namens de rekenkamercommissie,

Gerrit Hagelstein
voorzitter

¹ http://www.lingewaard.nl/inwoners/iets-melden_42131/

1. Inleiding

Voor burgers maakt de openbare ruimte deel uit van hun leefomgeving. Een leefomgeving die schoon, heel en veilig is, wordt op hoge prijs gesteld. In Nederland is in 2016 66% van de burgers van mening dat de eigen buurt schoon is.² Als er iets mis is in deze leefomgeving kunnen burgers daarover een melding doen bij hun gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte.³ De gemeente Lingewaard krijgt daarover ca. 3500 meldingen per jaar.⁴ Daarnaast zijn er, naar schatting, nog circa 500 meldingen over andere onderwerpen.

In dit rekenkameronderzoek is nagegaan hoe de gemeente Lingewaard met deze meldingen van inwoners omgaat: wat is de kwaliteit van de afhandeling van de meldingen over de openbare ruimte?

Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag luidt: hoe vindt de afhandeling van meldingen over het openbaar gebied plaats, wat is de kwaliteit van de afhandeling en welke invloed hebben meldingen op het kwaliteitsbeleid van de gemeente voor de openbare ruimte? De deelvragen zijn afgeleid van drie belangrijkste niveaus die rond dit onderwerp te onderscheiden zijn: ambitie/beleid, organisatie en resultaat.

Deelvragen

Daartoe zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- Welke ambitie heeft de gemeente Lingewaard voor de afhandeling van meldingen?
- Hoe is de afhandeling van meldingen in de gemeentelijke organisatie ingericht?
- Worden meldingen volgens de daarvoor geldende richtlijnen en regels afgehandeld?
- Worden er ook anonieme meldingen gedaan? Indien ja, hoe wordt daar mee omgegaan?
- In hoeverre zijn burgers tevreden over de procedure met betrekking tot de afhandeling en de afhandeling zelf?

Aanpak

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn gesprekken gevoerd met de verantwoordelijke teamleiders en managers en met de verantwoordelijk wethouder. Uit die gesprekken voortkomende documentatie en andere bronnen (gemeentelijk en vergelijkend) zijn bestudeerd.

Voor het aspect kwaliteit is door een gespecialiseerd bureau een telefonische enquête gehouden onder een representatief aantal inwoners, dat in de onderzoeksperiode één of meer meldingen heeft gedaan.

Normenkader⁵

Om de gemeentelijke praktijk te beoordelen is als normenkader gebruikt:

- De gemeente heeft ambities vastgesteld voor de afhandeling van meldingen openbaar gebied.
- De inrichting van de afhandeling van meldingen voldoet aan daarvoor algemeen geldende normen.
- De gemeente hanteert acceptabele kwaliteitsnormen, w.o. servicenormen, voor de afhandeling van meldingen.
- De afhandeling van meldingen geschiedt volgens de daarvoor geldende richtlijnen en regels.
- Indieners van meldingen zijn tevreden over de wijze van afhandeling en het resultaat.

² Op www.waarstaatjegemeente.nl staan voor de gemeente Lingewaard geen scores vermeld.

³ Daarbij gaat het om meldingen over: onderhoud bomen/plantsoenen, afval (dumpingen/zwerfvuil/containers), wegen/bermen/verkeersmaatregelen, plaagdierbestrijding (ratten), openbare verlichting, straatkolken (putten), speeltoestellen e.a.

⁴ In 2016 ging het om 4227 meldingen.

Zie: <http://www.rtlnieuws.nl/buurtfacts/wonen/klachten-openbare-ruimte/gelderland/lingewaard///klachten-openbare-ruimte-lingewaard>.

⁵ Een uitgebreid normenkader is opgenomen in bijlage 1.

Begripsafbakening

Er zijn verschillende manieren waarop een burger zich tot de gemeente kan wenden: een informatieve vraag, een melding over een onregelmatigheid in de openbare ruimte, een klacht, een bezwaar etc. In dit onderzoek gaat het enkel over de meldingen die betrekking op de openbare ruimte.

In het spraakgebruik worden de bovenstaande begrippen vaak door elkaar gebruikt. Een burger die een "klacht" heeft over het onderhoud van het openbaar groen kan daarvan een melding doen. In dit onderzoek gaat het om de categorie "meldingen" die via de gemeentelijke kanalen binnenkomen en worden afgehandeld. Het begrip "klacht" is dus gereserveerd en beperkt tot de burgers die gebruik maken van de gemeentelijke klachtenprocedure. Dat is een andere procedure, zowel qua vorm als qua inhoud. Op de gemeentelijke website is dit verschil duidelijk aangegeven.⁶ Wat de kwalificatie van het contact tussen en gemeente en burgers ook is, in alle gevallen zijn vorm en inhoud van de communicatie van de gemeente naar de burgers toe, en omgekeerd, van cruciaal belang.

2. Afbakening onderzoek en methodiek

Tot 31-12-2015 werden de meldingen openbare ruimte door de gemeente bijgehouden in Corsica. In december 2015 bleek dat de toegankelijkheid van dit systeem⁷ voor dit onderzoek niet op alle onderdelen mogelijk was. Zo ontbraken daarin vaak de namen en/of adresgegevens van de melders, zodat daarmee een terugvraag naar de kwaliteit van de afhandeling niet mogelijk bleek. Het oude systeem kende relatief weinig procesinformatie waarop een oordeel over de afhandeling van de melding en de klanttevredenheid kon worden gebaseerd. Dientengevolge was sturing op inhoud, proces en resultaten niet goed mogelijk.

Per 1-1-2016 is de gemeente op een nieuwe meldingenregistratie overgegaan. Dat betekent dat de meeste meldingen (via telefoon, website, mail en balie) nu via het zogenaamde zaakstelsel geregistreerd en afgehandeld worden. Waar melders dat aangeven krijgen zij, zo is althans de bedoeling, een terugkoppeling op het resultaat van hun melding. Voor burgers betekent dit dat zij nu snel een melding kunnen doen via de website van de gemeente, hetzij met gebruikmaking van DigiD, hetzij zonder. Daarnaast kunnen meldingen ook nog steeds via de telefoon of aan de balie worden gedaan. Het KCC registreert deze meldingen dan en zorgt dat ze ter verwerking aan de ambtelijke organisatie worden aangeboden. Ook in het nieuwe zaakstelsel kan er nog anoniem gemeld worden. Meldingen zonder voldoende NAW-gegevens worden niet door het systeem geregistreerd.

Als gevolg van deze wisseling van registratiesystematiek met ingang van 2016 heeft de rekenkamercommissie vervolgens besloten geen onderzoek te doen op basis van de oude systematiek. Eventuele leereffecten op basis van het onderzoek zouden toch niet meer benut kunnen worden. Daarom is het onderzoek wat getemporiseerd en zijn de ervaringen met de nieuwe systematiek over het eerste half jaar van 2016 in beeld gebracht.⁸ Dat betreft dan met name de ervaringen van burgers hiermee, tot uitdrukking komend in de scores op de klanttevredenheid.

Met het onderzoek van I&O Research zijn de klanttevredenheidsgegevens over de nieuwe meldingensystematiek op representatieve wijze in beeld gebracht. Daarbij is, via de lokale media, ook aan burgers die een anonieme melding hebben gedaan en niet via de steekproef benaderd konden worden, de kans geboden hun oordeel te geven.

⁶ Zie: http://www.lingewaard.nl/portal-lingewaard/producten-en-diensten_41537/product/klacht-indienen_223.html

⁷ In dit onderzoek wordt gesproken over de "systematiek" zijnde de wijze waarop het gehele proces van het doen en afhandelen van meldingen is georganiseerd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het "stelsel", zijnde het geautomatiseerde Zaakstelsel waarin meldingen worden geregistreerd en gevolgd.

⁸ Inmiddels is in de loop van 2016 een aantal onvolkomenheden uit de eerste fase (eerste helft 2016) verholpen en zijn verbeteringen aangebracht.

De rekenkamercommissie is bij haar onderzoek en dataverzameling als volgt te werk gegaan:

- startgesprek met de portefeuillehouder
- inventarisatie en onderzoek van gemeentelijke documenten
- bijeenkomst over nieuw registratiesysteem met teammanager P. Kemperman en K. Woeltjes
- expertmeeting met betrokken ambtenaren
- gesprek met leidinggevenden Technisch Wijkbeheer
- onderzoek klanttevredenheid door I&O
- aanvullend gesprek met teammanager P. Kemperman
- ambtelijk wederhoor over de feitelijke bevindingen
- bestuurlijk wederhoor over rapportage met conclusies en aanbevelingen

3. Het doen van een melding

Het doen van een melding verloopt chronologisch ongeveer als volgt:

- a. melding door inwoner;
- b. registratie door het KCC van de gemeente;
- c. melding naar behandelaar;
- d. behandelaar handelt melding af;
- e. terugmelding naar melder.

a. Melding door inwoner

Meldingen van inwoners kunnen op verschillende manieren bij de gemeente binnenkomen: via de het formulier op de website, via de mail, telefonisch via het Klant Contact Centrum (KCC)⁹, via de receptie/balie maar ook anders (via een gebiedscoördinator, teammanager, een wijkplatform, een wethouder e.a.) Het is niet vast te stellen of al deze meldingen ook allemaal daadwerkelijk in het systeem geregistreerd worden. Daarmee blijft tot op heden het precieze aantal meldingen niet exact te bepalen en zal er een verschil blijven tussen het aantal ingediende meldingen en het aantal geregistreerde en afgehandelde meldingen.¹⁰

b. Registratie door KCC/systeem

Als een melding binnenkomt werd deze geregistreerd in Zaaksysteem door een medewerker van het KCC. Tot vorig jaar kende het KCC een prioriteit toe aan de melding: A, B of C¹¹. Het KCC gaf dan tevens aan wie de behandelaar van de zaak, in casu de melding, is¹².

Inmiddels is deze prioritering in de loop van 2016 vervallen en kan het KCC de afhandeltermijn niet meer wijzigen. In de huidige systematiek kent een melding een interne afhandeltermijn van 10 werkdagen. In zaaksysteem vindt er nu geen prioritering meer plaats. Het KCC bepaalt wie de behandelaar wordt van een melding.

Op de gemeentelijke website staat dit wat anders: "De gemeente behandelt uw melding meestal binnen 5 werkdagen. Dit betekent niet dat de situatie dan ook opgelost is. Soms is daar meer tijd voor nodig."

c. Melding naar behandelaar

De betrokken behandelaar kreeg tot zomer 2016 nog geen digitaal bericht dat er een melding aan hem is toegewezen. Hij moest dat zelf uit het systeem halen. Ook in de nieuwe systematiek krijgt de behandelaar geen bericht dat een melding is toegewezen maar moet zelf de zaakintake in de gaten houden. In geval van verlof, ziekte e.d. moet dit door een collega worden overgenomen. Degenen die een melding van DigiD hebben gedaan kunnen de voortgang van de afhandeling digitaal volgen. De voortgang van de afhandeling van de meldingen wordt momenteel niet systematisch door de organisatie gemonitord.

⁹ Voorheen aangeduid als het Callcenter.

¹⁰ Eén van de respondenten gaf aan dat naar zijn inschatting in 2015 ca. 1/3 van de meldingen buiten het systeem van Corsa bleef.

¹¹ Een A-melding moest binnen 4 uur zijn afgehandeld, een B-melding binnen 5 werkdagen en een C-melding binnen 8 weken.

¹² Dit kunnen, afhankelijk van het onderwerp, diverse afdelingen/personen zijn.

d. Behandelaar handelt melding af

De behandelaar zet de melding uit en zodra de melding is 'opgepakt' zet de behandelaar in het systeem wat er met de melding is gedaan. De behandelaar is bij meldingen openbare ruimte veelal iemand van Technisch Wijkbeheer of een opzichter buitengebied. Medewerkers van het KCC gingen soms met deze buitendienstmedewerkers of opzichters mee om hun deskundigheid op voorgaande punten te vergroten.

Soms vindt een bundeling van een aantal meldingen plaats, bijvoorbeeld in het geval het gaat om meerdere meldingen van een voorval met betrekking tot hetzelfde object (omgewaaide boom) of een zelfde locatie (overlast) betrekking heeft. Deze bundeling komt niet voort uit het systeem, maar door menselijke observatie en inzicht.

De indieners van melding krijgen geen bericht of reactie hoe er met hun melding wordt omgegaan en welke prioriteit hun melding heeft gekregen.¹³ Zij kunnen de status van hun melding en wijze wel volgen in het zaakstelsel maar alleen als deze met DigiD is aangemaakt. De afhandeling van de melding gebeurt inmiddels door de behandelaar zelf en niet meer door het KCC.

e. Terugmelding naar melder

Melders die dat aangeven, en daartoe de benodigde gegevens invullen, krijgen in de meeste gevallen een bericht over de afhandeling van hun melding. Veelal komt dit bericht van de afhandelaar en soms van het KCC. In zaakstelsel is deze terugmelding standaard onderdeel van de procedure (anders dan voorheen in Corsa) en alleen wanneer de melder voldoende gegevens voor een terugmelding heeft achtergelaten. Deze berichten van afhandeling/terugmeldingen hebben een wisselend(e) karakter/inhoud, dit is afhankelijk van de wijze waarop de behandelaar er mee om gaat en ook zijn interpretatie wanneer de melding is 'afgehandeld'. Want ook een bericht dat een melding pas in een latere fase wordt behandeld, wordt soms als "afhandeling" beschouwd. Terwijl er op dat moment dus eigenlijk alleen sprake is van een tussenbericht maar niet van daadwerkelijke afhandeling.

Anonieme meldingen komen in de praktijk nog veelvuldig voor. Over het gehele jaar 2016 was er sprake van 26% anonieme meldingen in het zaakstelsel (1088 anonieme meldingen op een totaal van 4227 meldingen). Als je kijkt naar alleen de meldingen die via de website zijn binnengekomen (via het webformulier in het zaakstelsel) dan is dit percentage nog veel hoger namelijk 64%. Afspraken over hoe om te gaan met anonieme meldingen zijn niet voor iedereen duidelijk.¹⁴

Er zijn geen duidelijke afspraken in de organisatie gemaakt hoe hier mee om te gaan, of ze uiteindelijk wel in het systeem (moeten) komen en hoe vervolgens ook de afhandeling gevolgd wordt. Inmiddels is dit onderwerp in de organisatie besproken: anoniem melden blijft mogelijk. Het kan echter voorkomen dat een melding niet in behandeling kan worden genomen wegens te weinig gegevens om gerichte actie te kunnen ondernemen. Dit wordt dan vermeld in de tekst van de melding.

Uit de verschillende bronnen komen de volgende gegevens naar voren:

Figuur 1 - Afhandelingspercentages meldingen¹⁵

<u>Jaar</u>	<u>aantal meldingen</u>	<u>% afgehandeld binnen de termijn</u>
2010	3995	89%
2011	3628	88%
2012	3572	90%
2013	3039	91%
2014	3318	92%
2015	3296	92%
2016	4227	nog niet bekend

¹³ Sinds kort staat er op de site: "De gemeente behandelt uw melding meestal binnen 5 werkdagen. Dit betekent niet dat de situatie dan ook opgelost is. Soms is daar meer tijd voor nodig."

¹⁴ Aldus de respondenten bij de Expertmeeting en ook op basis van de reacties bij de enquête van I&O.

¹⁵ Bronnen: Expertmeeting Rkc. d.d. 21-1-2016 en aanvulling KCC (januari 2017).

Uit dit overzicht blijkt dat een stijgend percentage meldingen binnen de termijn wordt afgehandeld: in 2015 92%. Landelijk gezien lijkt dit een goede, want hoge score, te zijn. Kanttekening is dat het hier gaat om de termijnen die de gemeente zichzelf als norm heeft gesteld en die door het KCC werden en worden toegekend.

Een onderverdeling naar de verschillende categorieën meldingen kon op basis van Corsa t/m 2015 niet worden gemaakt omdat Corsa een dergelijke uitsplitsing niet mogelijk maakte.

Gegevens over de tevredenheid van burgers over de wijze van afhandeling van hun melding zijn t/m 2015 niet aanwezig. In 2016 zouden, volgens een respondent, met behulp van zaakstelsel dergelijke uitsplitsingen wel te maken moeten zijn.

Aan de huidige organisatie en procesgang valt een aantal feitelijke zaken op:

- Een beleid, plan van aanpak of procesbeschrijving met betrekking tot het afhandelen van meldingen is er niet. De verwerking en afhandeling vinden plaats op basis van interne afspraken, die niet voor alle betrokkenen kenbaar zijn. De organisatie werkt inmiddels aan een nieuwe visie op dienstverlening en servicenormen, maar deze zijn nog niet geboekstaafd.
- Er was in het verleden een soort van kwaliteitshandvest voor de verwerking van meldingen, maar dat is inmiddels "off line".
- de communicatie over de afhandeltermijn is onduidelijk: op de website staat '(meestal) binnen vijf werkdagen', intern wordt een termijn van tien werkdagen gehanteerd. Met dien verstande dat echter prioriteiten zo snel mogelijk worden opgepakt.
- Een duidelijke definitie van het begrip "melding" ontbreekt op dit moment. Dat betekent dat een melding soms buiten het systeem blijft of mogelijk als klacht wordt geregistreerd. Het is niet na te gaan hoe vaak dit gebeurt. Op de website is wel duidelijk aangegeven wat het verschil is tussen de procedure voor een melding en de procedure als het een klacht betreft.
- De website bevat nu een duidelijke instructie hoe een melding moet worden gedaan, ook in geval van een acute calamiteit.
- Registratie: de nieuwe opzet in zaakstelsel maakt een betere registratie, en het volgen van de afhandeling van meldingen, mogelijk. Toch blijken er ook nog meldingen te worden gedaan die niet in het systeem terecht komen. Deze komen bijv. rechtstreeks binnen bij ambtenaren, een bestuurder, wijkbeheer/BOA of een wijkplatform. Dit soort meldingen worden soms direct doorgezet en afgehandeld. Van andere is de status onduidelijk of kan niet worden achterhaald c.q. vastgesteld. In de organisatie wordt de noodzaak van het toch registreren van deze meldingen benadrukt.
- Het KCC kan via zaakstelsel een melding toewijzen maar iedere ambtenaar kan ook zelf een melding aanmaken. Een aantal ambtenaren, zoals BOA's, kan ook mobiel meldingen in het systeem invoeren en vervolgens (laten) afhandelen.
- Anonieme meldingen komen nog veelvuldig voor. Gevolg daarvan is dat de melder geen terugkoppeling op de afhandeling van de melding kan (en mogelijk ook niet wil) ontvangen. Bij het huidige hoge percentage anonieme meldingen wordt het moeilijk representatieve uitspraken te doen over enkele kernonderdelen van het meldingenproces.
- De gemeente handelt de eigen meldingen af. Een deel van de meldingen gaat rechtstreeks naar andere instanties zoals SITA (afvalverwerking), de ODRA (handhaving vergunningen) en de fa. MOON (openbare verlichting). De gemeente heeft geen gestructureerd zicht op de afhandeling van deze meldingen en de melders zelf ook niet.
Vanuit SITA vindt periodiek een terugmelding plaats naar de gemeente over aantallen meldingen en de afhandeling. In een dienstverleningsovereenkomst zijn daar afspraken over gemaakt.
Vanuit de ODRA vindt geen expliciete terugkoppeling plaats naar de gemeente.
Er zijn geen duidelijke afspraken met deze instanties over de afhandeling en bijvoorbeeld de terugkoppeling naar de melders. Tot 2016 ging ca. 1/3 van de meldingen buiten het systeem om¹⁶. Voor 2016 is niet vast te stellen hoeveel meldingen nog buiten het gemeentelijke systeem om gaan.
- De huidige indeling van de meldingen tot 1 juli 2016 werkte volgens respondenten niet altijd goed, met name voor TWB. Inmiddels is die indeling gewijzigd.

¹⁶ Naar schatting van een van de respondenten.

- Melders behoren als regel bericht te krijgen over de ontvangst en afhandeling van de melding. Het is onduidelijk bij wie het versturen van een bericht over de afhandeling van de melding is belegd. Dit bericht kan nu zowel door het KCC als door de behandelaar/vakafdeling worden verstuurd. Onduidelijk is wat precies onder het begrip "afhandeling" moet worden verstaan. Dit kan zowel de mededeling (procesreactie) betreffen dat er actie ondernomen gaat worden, op korte of langere termijn, maar ook een meer inhoudelijke reactie (datgene waarover de melding gaat is daadwerkelijk verholpen/aangepakt).¹⁷ Er was niet duidelijk afgesproken wie de terugmelding doet en wanneer. Ook niet wat de inhoud van de terugmelding is (klaar, uitstel/vertraging, wordt toch niet opgepakt e.a.). Inmiddels is het doen van een terugmelding bij de behandelaar belegd. (N.B.: de rekenkamercommissie heeft geen analyse gemaakt van de inhoud van de terugmeldingen).
- In gevallen waarin een melding onduidelijk is wordt als regel contact opgenomen om duidelijkheid te krijgen (voor zover de opgegeven gegevens dat tenminste toelaten).
- Het huidige systeem is niet in staat een aantal 'identieke' meldingen te bundelen, bijvoorbeeld als het gaat om dezelfde boom die overlast/gevaar veroorzaakt en waarover meerdere meldingen binnenkomen. Het vraagt dan menselijk inzicht om tot een dergelijke conclusie te komen.

Voortgang:

- Er wordt niet actief gemonitord of gestuurd op de afhandeling van de meldingen.¹⁸ Voortgang is afhankelijk van de goede wil en inzet van de behandelaar. Bij TWB bestaat goed inzicht in de "veelplegers", dat zijn burgers die met grote regelmaat meldingen doen. Ook heeft TWB inzicht in de collega's die achterlopen bij de afdoening van meldingen. Op basis van deze inzichten wordt dan actie ondernomen, waarbij houding en gedrag (elkaar aanspreken op afspraken en resultaten) voor verbetering vatbaar zijn. Er wordt daarbij vooral vanuit praktijkkennis en "gezond verstand" gehandeld en minder vanuit een daartoe ontworpen set van afspraken.

4. Enquête onder melders

Om zicht te krijgen op de oordelen van melders over diverse aspecten van de meldingsprocedure en hun tevredenheid heeft I&O een onderzoek gedaan.

Het betrof de volgende vraagpunten:

- proces: de aanleiding van de melding, duidelijkheid procedure, ontvangstbevestiging, telefonisch contact en terugkoppeling afhandeling;
- tevredenheid over: vindbaarheid en duidelijkheid informatie, gemak van melden, informatie over voortgang en vervolgacties, snelheid afhandeling en terugkoppeling;
- totaaloordeel afhandeling: goede punten en verbeteringsuggesties.

Het onderzoek is uitgevoerd met een online vragenlijst: van de 463 uitgenodigde melders (steekproef uit het aantal bekende melders in 2016) hebben 141 de vragenlijst volledig ingevuld. Verder zijn er telefonische enquêtes afgenomen wat 101 ingevulde enquêtes heeft opgeleverd. In totaal zijn 242 volledig ingevulde enquêtes verwerkt. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de ervaringen van inwoners van Lingewaard met de afhandeling van meldingen openbare ruimte in 2016.¹⁹

De rekenkamercommissie heeft ook inwoners die wel een probleem in de openbare ruimte ervaren maar dit niet gemeld hebben, opgeroepen een vragenlijst in te vullen. Dat is 31 keer gebeurd. Tot slot is een analyse gemaakt van alle overige opmerkingen die de melders nog hebben ingebracht.²⁰

¹⁷ In het coördinatorenoverleg zijn daar afspraken over gemaakt waarmee het voor een ieder duidelijk zou moeten zijn. Deze afspraken hebben de rkc. niet bereikt.

¹⁸ Sinds kort is de actieve monitoring in gang gezet. Doel is rapportages en verbeterpunten te bespreken. Onderleggers daarvan hebben de rekenkamercommissie niet bereikt.

¹⁹ Het betrof allemaal meldingen die in 2016 zijn gedaan. De gehele methodische verantwoording treft u aan in bijlage 2 waar de onderzoekrapportage integraal is opgenomen.

²⁰ Belangrijk is te vermelden dat het hoge percentage anonieme melders van invloed kan zijn op de resultaten van het tevredenheidsonderzoek. Bij het onderzoek kon logischerwijs alleen gebruik gemaakt worden van meldingen waarvan de gegevens van de indieners bekend zijn. En dat voor het eerste half jaar van 2016.

De resultaten van dit onderzoek onder inwoners zijn:

1. Het indienen van de melding

- De meeste meldingen gaan over bomen/plantsoenen (31%) gevolgd door wegen/bermen (13%) en afval/illegale dumpingen of zwerfvuil (13%).
- Meer dan de helft (60%) van de meldingen gebeurt telefonisch, 29% via de website van de gemeente en 2% aan de balie van het gemeentehuis (overige manieren: 9%). De online melders zijn ongeveer gelijk verdeeld in melders met of zonder gebruik van DigiD.
- Gemiddeld genomen zijn melders tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de manier waarop men een melding kan doorgeven. Een kwart van de gebruikers is zeer tevreden en 12% (zeer) ontevreden.

2. Communicatie over het proces

- Online melders behoren een ontvangstbevestiging te krijgen. Bij 83% is dat correct gebeurd, 12% zegt dat geen ontvangstbevestiging is ontvangen.
- In totaal 33% van de melders heeft een bericht van afhandeling ontvangen, 63% niet (daarvan had 20% aangegeven dat ook niet te willen). Online melders krijgen gemiddeld even vaak een bericht over de afhandeling van hun melding als telefonische melders.
- Over de diverse aspecten van de communicatie zijn de respondenten gemiddeld genomen tevreden. Op alle vier aspecten is meer dan twee op de drie melders (zeer) tevreden.
- Gevraagd naar het oordeel over het proces van de afhandeling zijn de melders meer tevreden (57%) dan ontevreden (29%). Over de communicatie over de vervolgacties is 40% tevreden en 41% ontevreden.
- Eén op de drie melders heeft een terugkoppeling ontvangen over de afhandeling van de melding. Het merendeel is daar ook wel tevreden over.

Alles bij elkaar genomen zijn er meer melders tevreden (48%) over de afhandeling van hun melding dan ontevreden (30%).²¹ Tevredenheid over de melding hangt sterk samen met het wel of niet ontvangen van een terugkoppelbericht: 33% van de melders dat een terugkoppelbericht gehad dat de melding is opgelost of afgehandeld (60% tevreden en 23% ontevreden). Van de melders heeft 43% geen terugkoppelbericht gehad dat de melding is opgelost of afgehandeld, maar had hier wellicht wel op gerekend. Tot slot heeft 20% van de melders geen terugkoppelbericht gehad, maar had daar ook niet om gevraagd. Deze melders zijn overwegend tevreden.

Tot slot konden de deelnemers in een tweetal open vragen aangeven wat men goed vond gaan aan de afhandeling en wat niet.

In totaal kwamen er 183 reacties op de eerste vraag en 173 op de tweede. Zij geven een inzicht in de vele en verschillende ervaringen die inwoners met meldingen hebben en dat inzicht kan bijdragen aan verbeteringen.

Als de afhandeling goed is gegaan komt dat onder meer door het gegeven, dat het probleem is opgelost, dat het snel is opgelost, dat er snel is gereageerd en dat er persoonlijk contact is geweest. Snel een melding kunnen doen, vriendelijkheid aan de telefoon en uitleg over het probleem dragen eveneens bij aan het oordeel dat de afhandeling goed is gegaan.

Het gaat niet goed als men zich onheus bejegend of niet serieus genomen voelt, de gemeente niet meedenkt, het probleem niet, niet goed of te laat wordt opgelost, er geen communicatie c.q. terugkoppeling plaatsheeft of de afhandeling te lang duurt. Ook miscommunicatie (afschuiven/afwimpelen) leidt tot dit oordeel. Dat er niets goed gaat, werd in een tiental antwoorden aangegeven. In een aantal antwoorden komt naar voren, dat de gemeente niet luistert, in de verdediging schiet of het oplossen bij de betrokkenen zelf laat.

Ondanks tevredenheid over de afhandeling in het algemeen kunnen er zaken zijn, die niet goed zijn gegaan. Een probleem dat is opgelost, kan toch met teleurstelling gepaard gaan, als de gemeente geen aandacht heeft voor degene die ten val is gekomen als gevolg van dat probleem. Ook een bevestiging van ontvangst of een terugmelding kan een dubbel gevoel oproepen als deze onpersoonlijk respectievelijk onduidelijk is, of als men er zich mee afgescheept voelt.

Aangezien ca. 30% van de geënquêteerden heeft aangegeven ontevreden tot zeer ontevreden te zijn over de afhandeling van de melding, verdient dit punt aandacht. Uiteraard zijn hier grenzen aan,

²¹ Fig. 8 Onderzoek I&O 2016, p. 6.

want ook een zeer tevreden inwoner moest genoegen nemen met de reactie: "U zeurt nu door; goed is goed".

Kort samengevat is de belangrijkste conclusie dat de mate van tevredenheid over de afhandeling van meldingen vooral wordt bepaald door de mate waarin inwoners op de hoogte worden gehouden van de vervolgcacties van de gemeente. Inwoners willen veelal weten waar ze aan toe zijn. En in een behoorlijk aantal gevallen gebeurt dat niet: er is geen terugkoppeling waar dit wel is beloofd.

Om die reden wordt de algemene tevredenheid over de afhandeling van meldingen door de melders relatief slecht beoordeeld.

Verder valt op de veel meldingen in 2016 nog telefonisch worden gedaan en het nieuwe, digitale meldingssysteem door inwoners vooralsnog minder wordt gebruikt.

5. Conclusie op de deelvragen

a. De gemeente heeft ambities vastgesteld voor de afhandeling van meldingen openbaar gebied.

De gemeente heeft nu in beperkte mate ambities vastgesteld voor de afhandeling van meldingen openbaar gebied. In abstracto zijn deze ambities er: schoon, heel en veilig.

Er was tot enige tijd geleden een kwaliteitshandvest, maar dat is nu offline.

Na het ambitieuze Programma Dienstverlening van 2008 is de dienstverlening in 2011 in de beheerfase gekomen. Dat betekent weinig papier en meer de focus op "gewoon doen". Er zijn wel indicatoren in de p&c documenten (begroting) opgenomen, maar vastgestelde servicenormen voor de publieke dienstverlening, waaronder meldingen, zijn er niet.

Wel is met de recente verbetering een ontwikkeling ingezet die het op termijn mogelijk maakt beter te sturen op het afhandelingsproces. Daarbij hoort dan ook een te formuleren ambitieniveau waaraan getoetst kan worden. Daar wordt inmiddels aan gewerkt.

Conclusie: aan deze norm is beperkt voldaan.

b. De inrichting van de afhandeling van meldingen voldoet aan daarvoor algemeen geldende normen.

Er is geen beleid, geen duidelijke definitie van het begrip "melding" en geen procesbeschrijving en set van afspraken voor adequate afhandeling. De communicatie naar de burgers over de afhandeltermijn loopt niet synchroon met de intern gehanteerde termijn.

Desondanks zijn melders behoorlijk tevreden over de afhandeling. De terugkoppeling over de afhandeling van de meldingen kan echter beter.

Conclusie: aan deze norm is beperkt voldaan.

c. De gemeente hanteert acceptabele kwaliteitsnormen, w.o. servicenormen, voor de afhandeling van meldingen.

Het ontbreken van concrete servicenormen maakt het niet mogelijk om te beoordelen of deze normen acceptabel zijn of niet. Bij de huidige fase van de doorontwikkeling past een toegesneden set van (burger)servicenormen voor de afhandeling van de meldingen openbare ruimte.

Ook het hoge percentage anonieme meldingen maakt het heel moeilijk een goed beeld te krijgen van de tevredenheid van melders over de afhandeling.

Conclusie: aan deze norm is niet voldaan.

d. De afhandeling van meldingen geschiedt volgens de daarvoor geldende richtlijnen en regels.

De afhandeling van meldingen verloopt behoorlijk goed en op tempo. Dit ondanks het ontbreken van aantoonbaar geformaliseerde afspraken tussen betrokkenen. Per juli 2016 is een verbeteringslag op het nieuwe systeem gemaakt waardoor enkele kinderziekten zijn verholpen.

Dit laat onverlet dat een deel van de meldingen zich aan het systeem lijkt te onttrekken omdat deze (nog) op andere wijze binnenkomen en zich daarmee aan registratie, afhandeling en terugkoppeling onttrekken. Ook het hoge percentage anonieme meldingen bemoeilijkt een goed zicht op afhandeling en tevredenheid van inwoners over de afhandeling van hun melding. De sturing op de behandeling en terugkoppeling is daarmee een belangrijk verbeterpunt. Tot nu toe is er geen geborgde systematiek die het mogelijk maakt te sturen op de afhandeling en de klanttevredenheid. De systematiek die aan zaakstelsel zelf ten grondslag ligt, is zonder een uitgebreidere procesbeschrijving, geen voldoende waarborg voor een goede en tijdige afhandeling van de meldingen.

Een periodieke rapportage op basis waarvan gestuurd kan worden is er nu niet.

Conclusie: aan deze norm is beperkt voldaan

e. Indieneren van meldingen zijn tevreden over de wijze van afhandeling en het resultaat.

De tevredenheid van indieneren van meldingen over de afhandeling is niet overtuigend groot. Waar ze redelijk tevreden zijn over de wijze van afhandeling en resultaat, zijn ze ontevreden over de wijze waarop ze door de gemeenten op de hoogte worden gehouden van vervolgstapen. Op basis van deze cijfers van het I&O-onderzoek, te beschouwen als nulmeting, kunnen normen worden geformuleerd om de dienstverlening de komende jaren verder te verbeteren. Deze normen kunnen door de raad worden vastgesteld.

Conclusie: aan deze norm is beperkt voldaan.

6. Algemene conclusie en aanbevelingen

Onze conclusies zijn dat:

- a. als het gaat om het beleid met betrekking tot het afhandelen van meldingen openbare ruimte er sprake is van een gebrekkig beleidskader en het ontbreken van sturingsmechanismen op de succesvolle afhandeling van en terugkoppeling op meldingen;
- b. de algemene tevredenheid over de afhandeling van meldingen onder inwoners relatief laag is;
- c. de nieuwe registratiesystematiek er tot nu toe niet in geslaagd is aan de oplossing van bovenstaande tekorten een afdoende bijdrage te leveren.
- d. er geen sluitende afspraken zijn met andere (uitvoerings)organisaties die ook meldingen van inwoners van Lingewaard behandelen en de manier waarop de resultaten naar inwoners en de gemeente worden teruggekoppeld;²²
- e. er inmiddels diverse verbeteringen en initiatieven tot verbetering in gang gezet zijn, maar dat deze een beleidsmatige bodem, met als basis een sluitende procesbeschrijving, missen.

Op basis van het bovenstaande willen wij de volgende aanbevelingen doen aan raad en college:

Aanbeveling aan de raad:

1. Formuleer een beleidskader voor de dienstverlening aan burgers met duidelijke burgerservicenormen voor de afhandeling meldingen openbare ruimte.

²² Zoals ODRA (handhaving vergunningen), SITA (afval) en de provincie Gelderland/S@men (voor milieuzaken). Het onderscheid tussen de categorieën/beleidsdomeinen die de verschillende organisaties behandelen is niet altijd even scherp en daarmee minder duidelijk. Met enkele uitvoerders worden gegevens uitgewisseld maar van toetsbare prestatieafspraken hierover is geen sprake.

Aanbevelingen aan het college:

2. Maak betere interne afspraken over de afhandeling van meldingen.

Van belang daarbij is dat iedere melder tijdig een bericht van goede ontvangst krijgt (waarin ook staat wat de uiterste dag is waarop de melding succesvol is afgehandeld) en vervolgens een terugkoppelbericht krijgt over de afhandeling van zijn melding.²³

Wij bevelen verder aan de tevredenheid over de afhandeling van een melding te meten via een volgsysteem en aandacht te geven aan de gevallen waarin mensen aangeven niet tevreden te zijn.

3. Zorg voor interne sturingsmechanismen die helpen toezien op het nakomen van de bij melder gewekte verwachtingen en op het halen van de te formuleren burgerservicenormen.

4. Zorg ervoor dat melders meer gebruik gaan maken van het digitale systeem om meldingen te doen.²⁴ Daarmee is (ook) de doelmatigheid van de afhandeling gediend omdat de verwerkingskosten van digitale meldingen veel lager liggen dan de verwerking van meldingen in een andere vorm.

Stel daarbij wel zeker dat mensen die, om de een of andere reden, dit systeem niet kunnen gebruiken op een andere manier een melding kunnen blijven doen.

5. Zorg ervoor dat het percentage anonieme meldingen omlaag gaat.

6. Spreek met externe partijen, die nu ook meldingen op het gemeentelijke grondgebied uitvoeren en waarheen melders worden doorverwezen, af op welke manier de afhandeling en terugkoppeling aan melders dient te verlopen en op welke wijze inzicht wordt gegeven in de tevredenheid bij melders over de manier van afhandeling.

²³ Zie bijv. het overzicht op de website van Gelderland/S@men:
<http://milieuklacht.gelderland.nl/OverzichtMeldingen>.

²⁴ Ter illustratie: de verwerking van een digitale melding (1-2 Euro) is een stuk goedkoper dan bijv. de verwerking van een telefonische melding (1-15 Euro). Digitalisering dient derhalve de doelmatigheid.

BIJLAGEN

Bijlage 1 - Uitgewerkt normenkader

Bijlage 2 - Rapportage Meldingen Lingewaard, uitgevoerd door I&O

Bijlage 3 - Interviewvragen voor respondenten

Bijlage 1 Normenkader beoordeling meldingen openbare ruimte gemeente Lingewaard

1. M.b.t. de ambitie/het beleid:

- de gemeente heeft ambities vastgesteld voor de kwaliteit van de publieke dienstverlening.
- de gemeente hanteert normen voor de termijn(en) waarbinnen meldingen afgehandeld moeten zijn (tijdigheid).
- de gemeente hanteert normen voor het percentage meldingen dat zij minimaal binnen de geldende termijn dient af te handelen (tijdigheid).
- de gemeente hanteert (service)normen voor de wijze waarop zij de burger behandelt (klantvriendelijkheid).

2. M.b.t. de organisatie:

- de gemeente heeft een centraal punt ingericht, waar alle meldingen over de openbare ruimte binnenkomen.
- de verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van afhandelen van meldingen is vastgelegd, en duidelijk en kenbaar voor alle betrokkenen.
- de gemeente maakt gebruik van een passend, digitaal meldsysteem dat meldingen op een centrale plaats juist en volledig registreert (gegevens melder, gegevens melding, datum van ontvangst).
- het digitaal meldsysteem stuurt de melding naar de juiste afdeling van de gemeente, die de melding afhandelt.
- binnen de gemeente is duidelijk wie toe ziet op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van meldingen, en aan de hand van welke gegevens hij dit doet.
- er zijn procedures beschreven voor de informatievoorziening aan de melder, waarin minimaal naar voren komt dat deze een inhoudelijke terugkoppeling krijgt als het afhandeling van de melding meer tijd kost.

3. M.b.t. het resultaat:

- de afhandeling van de meldingen vindt binnen de gestelde termijn plaats (tijdigheid).
- de melders zijn tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de wijze van melden.
- de melders ontvangen een bericht waarin zij worden geïnformeerd dat hun melding is ontvangen en wat er mee gaat gebeuren.
- een melder kan
- de melders ontvangen een bericht dat melding is afgehandeld/opgelost.
- de melders zijn tevreden over de wijze waarop het proces van afhandeling is ingericht (snelheid en communicatie).
- de melders zijn tevreden over de totale afhandeling van de melding.
- de gemeente is in staat te leren van de uitkomsten van het meldingsproces, door bijvoorbeeld het gebruik van een systeem van monitoring en/of analyse.

MELDINGEN LINGEWAARD

Onderzoek rekenkamercommissie

September 2016

1. Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Ter ondersteuning van een onderzoek van de Rekenkamercommissie Lingewaard naar de afhandeling van meldingen openbare ruimte door de gemeente heeft I&O Research een enquête uitgevoerd. In de vragenlijst waren de volgende vraagpunten opgenomen:

- proces: de aanleiding van de melding, duidelijkheid procedure, ontvangstbevestiging, telefonisch contact en terugkoppeling afhandeling;
- tevredenheid over: vindbaarheid en duidelijkheid informatie, gemak van melden, info over voortgang en vervolgcacties, snelheid afhandeling en terugkoppeling;
- totaaloordeel afhandeling: goede punten en verbeteringsuggesties.

1.2 Werkwijze

I&O Research heeft van de gemeente Lingewaard een lijst met meldingen uit 2016 gekregen. Alle melders die hun emailadres hebben achtergelaten zijn per email uitgenodigd om deel te nemen aan de online vragenlijst. Melders die hun telefoonnummer hebben achtergelaten zijn opgenomen in een belbestand, van waaruit een gedeelte is benaderd om telefonisch de vragenlijst te beantwoorden.

Daarnaast heeft de gemeente Lingewaard een oproep geplaatst op de website en in het gemeentenuws aan inwoners die wel een probleem in de openbare ruimte hebben ervaren, maar dit niet hebben gemeld bij de gemeente. Deze inwoners konden telefonisch contact opnemen met de helpdesk van I&O Research of een korte online vragenlijst invullen.

1.3 Verantwoording

In totaal zijn er 463 melders uitgenodigd voor de online vragenlijst. Hiervan hebben 141 melders de vragenlijst volledig ingevuld (30 procent). Er zijn 229 melders gebeld door I&O Research, in 143 gevallen is er contact geweest en er zijn 101 telefonische enquêtes afgenomen (44 procent van de pogingen, 71 procent van contact). In het totaal zijn er dus 242 volledig ingevulde enquêtes, wat voldoende is om betrouwbare uitspraken te doen over de ervaringen van inwoners van Lingewaard met de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

De vragenlijst voor niet-melders is 31 keer ingevuld, 13 keer door middel van telefonisch contact met de helpdesk van I&O Research en 18 keer via de online enquête.



2. Uitkomsten

2.1 Het indienen van de melding

De meeste meldingen gingen over bomen of plantsoenen (31%), gevolgd door wegen en bermen en afval/illegale dumpingen of zwerfvuil (13%). Bij de burgers die hun probleem niet gemeld hebben was het meest genoemde onderwerp afval, illegale dumpingen en zwerfvuil.

Figuur 1

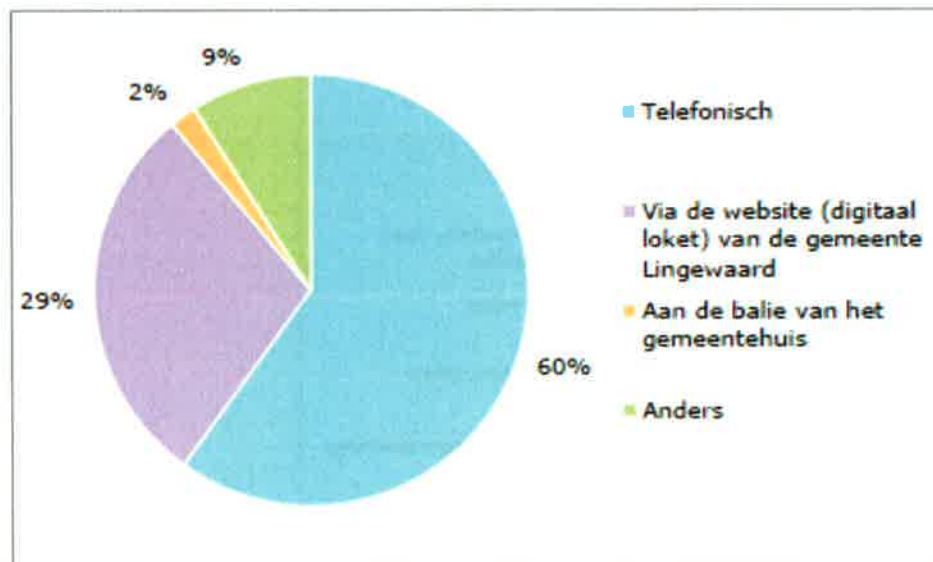
Waar ging uw laatste melding over (N=242)



Meer dan de helft (60 procent) van de meldingen gebeurt telefonisch, 29 procent via de website van de gemeente en 2 procent aan de balie van het gemeentehuis. Andere opties die genoemd worden zijn e-mail, App, schriftelijk of persoonlijk aan een ambtenaar.

Figuur 2

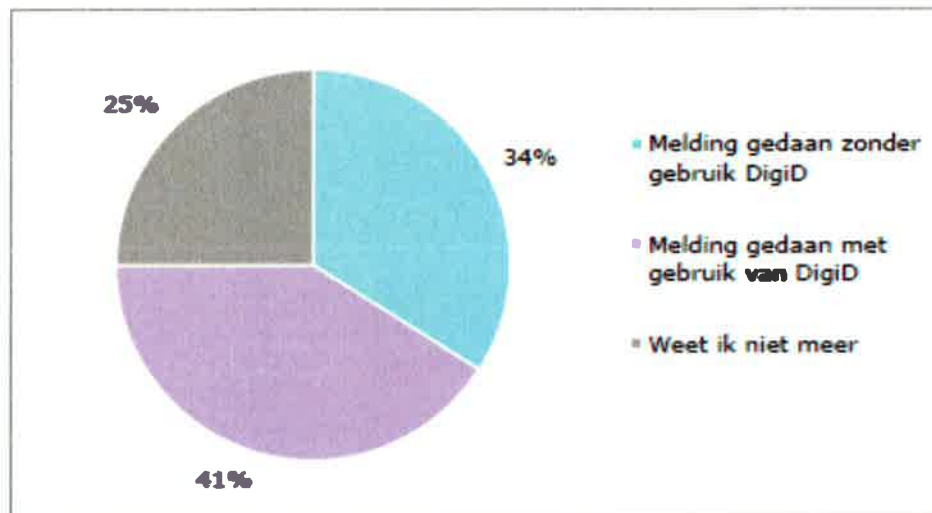
Op welke wijze heeft u deze melding gedaan? (N=242)



Voor het overgrote deel van de melders was het duidelijk op welke manieren ze een melding konden indienen. Melders via de website (online melders) hadden vaker iets langer nodig om hier achter te komen dan telefonische melders.

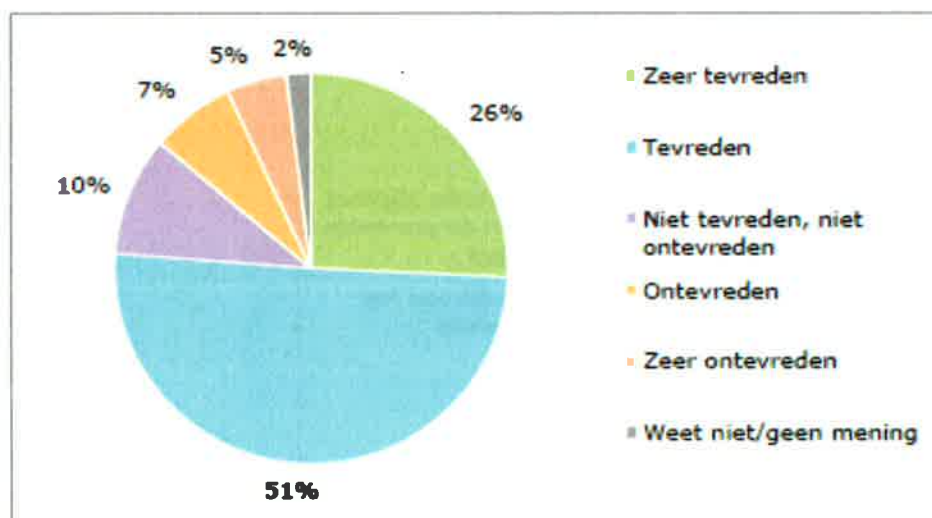
Bij de online melders is het ongeveer gelijk verdeeld tussen melden met of zonder gebruik van DigiD. Een kwart van de online melders kan zich dit niet goed meer herinneren.

Figuur 3
Heeft u voor de melding [via de website van de gemeente] uw DigiD gebruikt? (N=71)



Gemiddeld genomen zijn melders tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de manier waarop men een melding kan doorgeven. Een kwart van de melders is zelfs zeer tevreden. Minder dan 10 procent van de melders is ontevreden over de gebruiksvriendelijkheid.

Figuur 4
Hoe tevreden bent u over de gebruiksvriendelijkheid van de manier waarop u uw melding kunt doorgeven? (N=242)



2.2 Communicatie over het proces

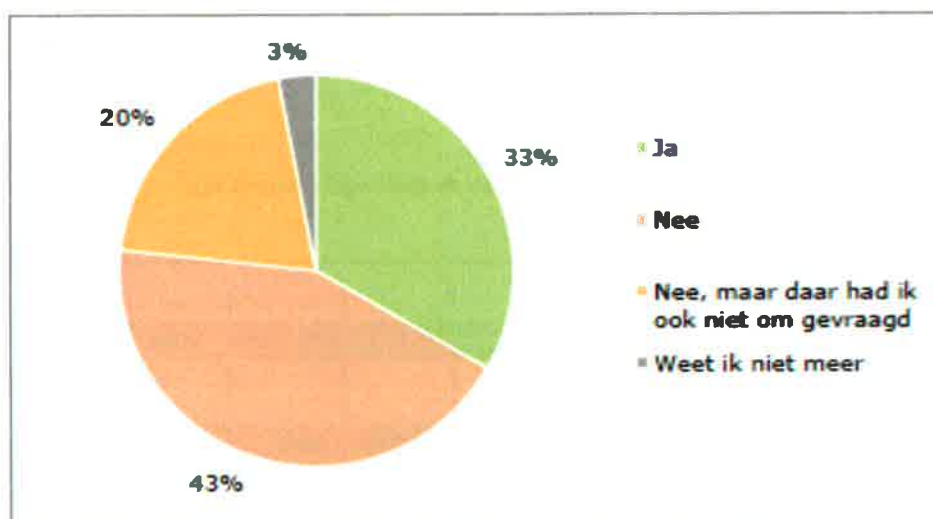
Online melders horen een ontvangstbevestiging te krijgen bij het doorgeven van hun melding via de website van de gemeente. Bij zeker 83 procent van de online melders is dit ook correct gebeurd. Twaalf procent zegt geen ontvangstbevestiging te hebben gehad, maar deze melders zijn niet meer of minder tevreden over de afhandeling in het algemeen dan melders die wel een ontvangstbevestiging hebben gehad. De rest kan zich niet meer herinneren of zij een ontvangstbevestiging hebben gehad of niet.

Indien de melding van de website niet helemaal duidelijk is, kan het zijn dat medewerkers van de gemeente telefonisch contact opnemen met de melder om een toelichting op de melding. Bij 28 procent van de online melders is er contact opgenomen door een medewerker van de gemeente, bij 71 procent niet en 1 procent weet het niet meer.

De gemeente zet zich in om alle melders - die hier behoefte aan hebben - een bericht te sturen wanneer de melding is opgelost of afgehandeld. In het online meldingsformulier is er een optie om aan te geven of men wel of niet op de hoogte wil worden gehouden en of de gemeente contact met de melder mag opnemen voor vragen. Niet alle melders hebben hier behoefte aan en soms is het ook niet mogelijk in geval van anonieme meldingen. In totaal 33 procent van de melders heeft een bericht ontvangen en 63 procent niet (20 procent had hier verder ook niet om gevraagd). Online melders krijgen gemiddeld even vaak een bericht over de afhandeling van hun melding als telefonische melders.

Figuur 5

Heeft u bericht ontvangen dat de melding is opgelost/afgehandeld? (N=241)



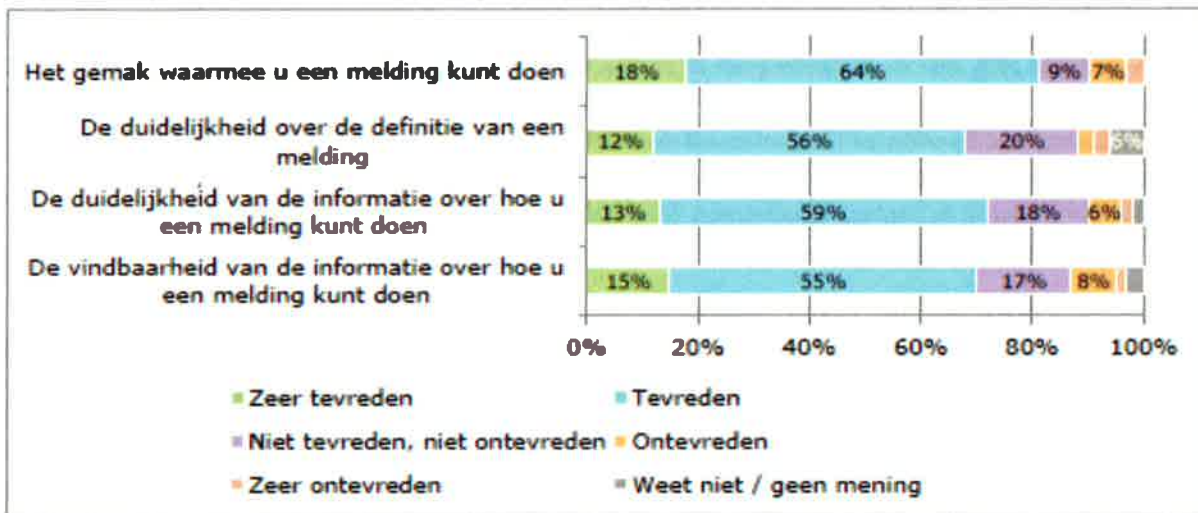
De melders is gevraagd om een oordeel te geven over een aantal aspecten van de communicatie over het proces (figuur 6). Het gaat daarbij specifiek om de vindbaarheid van de informatie, de duidelijkheid van de informatie, de duidelijkheid over de definitie van een melding en het gemak waarmee men een melding kan doen. Het oordeel kon worden aangegeven op een schaal van zeer tevreden tot zeer ontevreden.

Over alle vier de stellingen is meer dan twee op de drie melders (zeer) tevreden. Eén op de tien melders is (zeer) ontevreden. Het meest tevreden is men over het gemak waarmee je een melding kan doen.



Figuur 6

Hoe tevreden bent u over ... [de volgende aspecten van de communicatie over het proces]? (Nmin=218), (percentages 'zeer ontevreden' en 'weet niet / geen mening' beperkt of niet zichtbaar, want <5%)

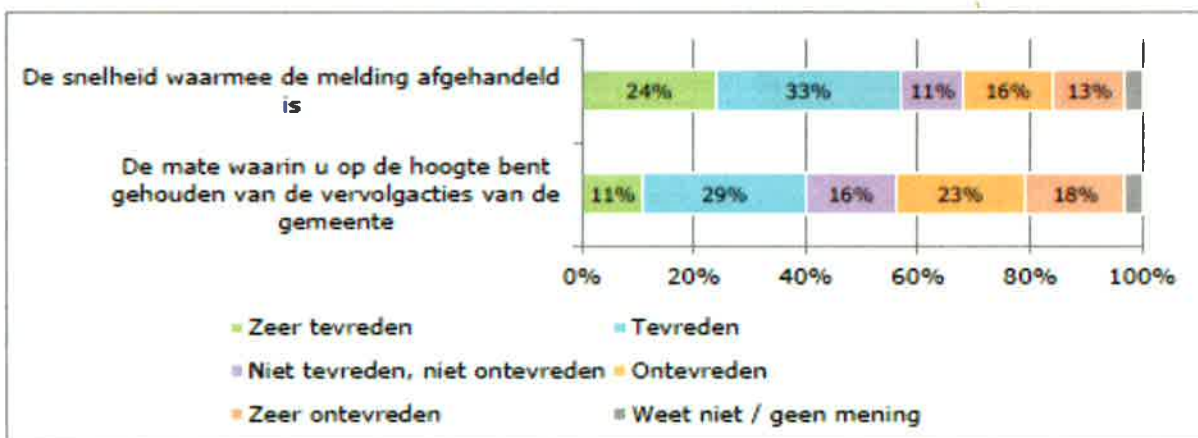


2.3 Oordeel over het proces van de afhandeling

Melders is ook gevraagd om een oordeel te geven over het proces van de afhandeling: de snelheid en de mate waarin men op de hoogte is gehouden van vervolgacties. Over de snelheid van de afhandeling zijn er nog wel meer melders tevreden (57 procent) dan ontevreden (29 procent), maar over de communicatie over vervolgacties niet. Er zijn over dit aspect evenveel melders ontevreden (41 procent) als tevreden (40%).

Figuur 7

Hoe tevreden bent u over ... [de volgende aspecten van de afhandeling van de melding]? (Nmin=232), (percentages 'weet niet / geen mening' niet zichtbaar, want <5%)



2.4 Oordeel over terugkoppeling

Eén op de drie melders heeft een terugkoppeling ontvangen over de afhandeling van de melding. Online melders kregen meestal een terugkoppeling per e-mail en telefonische melders meestal een telefonisch bericht. Het merendeel van melders die een terugkoppeling hebben ontvangen is hier ook wel tevreden over. Ongeveer één op de vijf melders is (zeer) ontevreden over de terugkoppeling van de afhandeling.



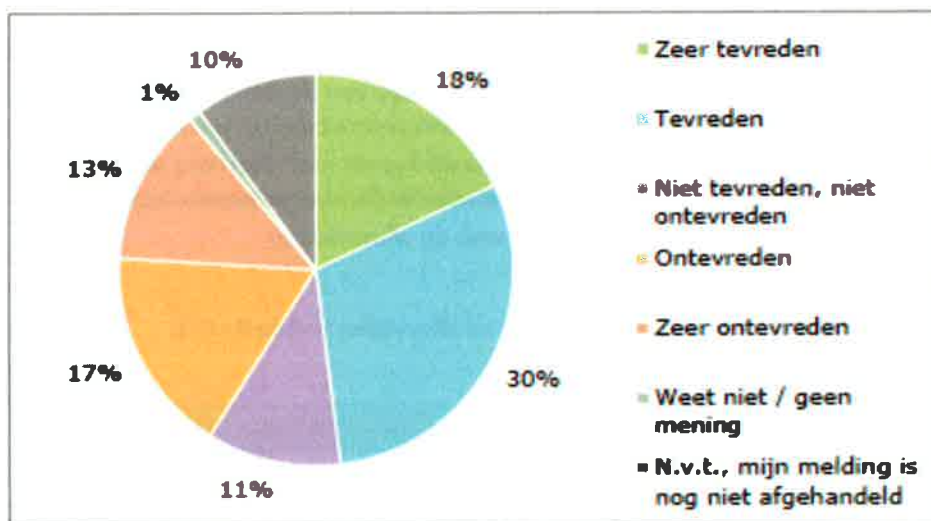
2.5 Tevredenheid afhandeling in het algemeen

Alles bij elkaar genomen zijn er meer melders tevreden over de afhandeling van hun melding dan ontevreden. 48 procent is (zeer) tevreden en 30 procent is (zeer) ontevreden. Bij 10 procent van de melders is de melding nog niet afgehandeld, waarschijnlijk zijn zij (op het moment nog) te beschouwen als ontevreden (afhankelijk van het moment waarop zij hun melding gedaan hebben). Tevredenheid over de afhandeling hangt sterk samen met het wel of niet ontvangen van een terugkoppelbericht.

33 procent van de melders heeft een terugkoppelbericht gehad dat de melding is opgelost of afgehandeld. Hiervan is 60% (zeer) tevreden en 23% (zeer) ontevreden over de afhandeling in het algemeen. 43 procent van de melders heeft geen terugkoppelbericht gehad dat de melding is opgelost of afgehandeld, maar had hier wellicht wel op gerekend. Van deze melders is 25% (zeer) tevreden en 43% (zeer) ontevreden over de afhandeling in het algemeen. 20 procent van de melders heeft geen terugkoppelbericht gehad, maar had hier ook niet om gevraagd. Deze melders zijn overwegend tevreden.

Figuur 8

Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw melding, alles bij elkaar genomen (N=240)



In antwoord op een tweetal open vragen konden deelnemers aan de enquête aangeven wat men goed vond gaan aan de afhandeling van de melding en wat niet. In totaal kwamen er 183 reacties op de eerste vraag en 173 op de tweede. Zij geven een inzicht in de vele en verschillende ervaringen die inwoners met meldingen hebben en dat inzicht kan bijdragen aan het verbeteren van het proces.

Wat vond u goed gaan aan de afhandeling?

Als de afhandeling goed is gegaan komt dat onder meer door het gegeven, dat het probleem is opgelost, dat het snel is opgelost, dat er snel is gereageerd en/of dat er persoonlijk contact is geweest. Snel een melding kunnen doen, vriendelijkheid aan de telefoon en uitleg over het probleem dragen eveneens bij aan een positief oordeel over de afhandeling.

Wat vond u niet goed gaan?

Het gaat niet goed als men zich onheus bejegend of niet serieus genomen voelt, de gemeente niet meedenkt, het probleem niet, niet goed, of te laat wordt opgelost, er geen communicatie c.q. terugkoppeling is of de afhandeling te lang duurt. Ook miscommunicatie (afschuiven/afwimpelen) leidt tot een negatief oordeel.



2.6 Benchmark

Er is geen landelijke benchmark bekend voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen openbare ruimte, het is geen onderdeel van de bekende 'Waarstaatjegemeente' voor monitoring van gemeentelijke dienstverlening. Wel wordt het onderwerp afhandeling meldingen regelmatig onder de loep genomen door rekenkamers, zoals recent ook in Velsen (2016). In Velsen was 51 procent van de melders (zeer) tevreden en 33 procent (zeer) ontevreden met de afhandeling in het algemeen. De mate waarin melders een ontvangstbericht kregen was ook vergelijkbaar (86 procent wel). In Velsen kregen melders wel vaker een terugkoppelbericht dat de melding is opgelost of afgehandeld (64 procent wel), maar daar bleek uit de reacties dat er ook (vaak) een bericht gestuurd werd dat de melding was afgehandeld terwijl het probleem niet was opgelost.

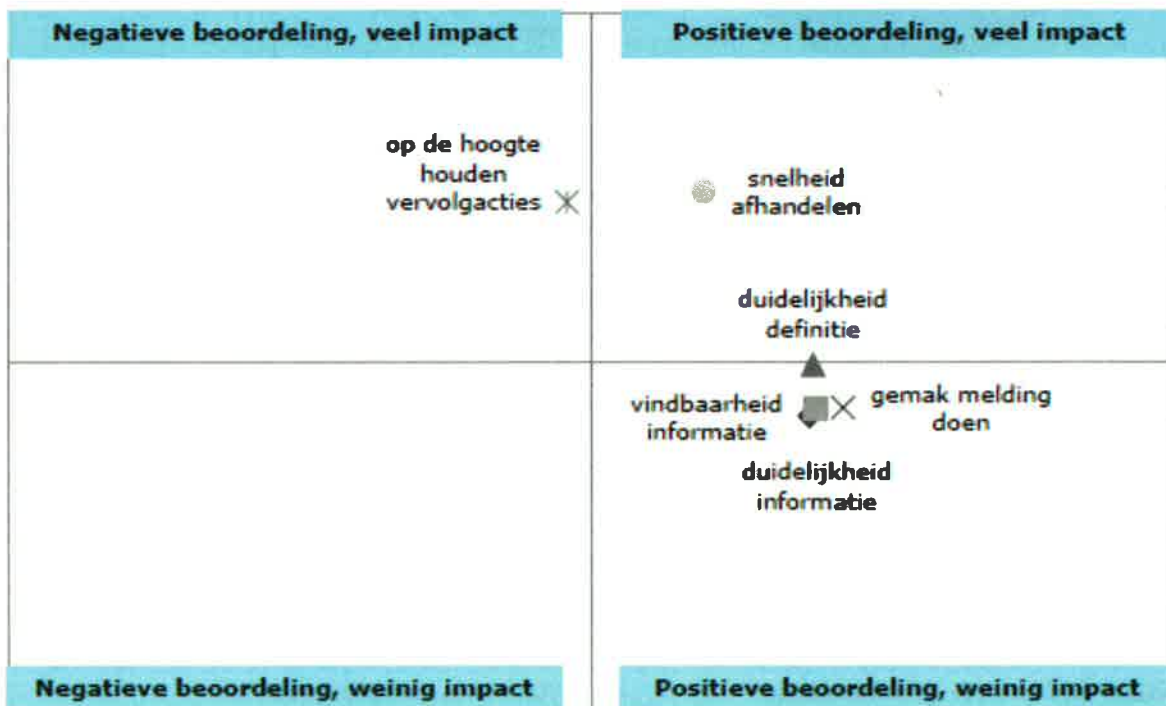
2.7 Prioriteitenmatrix

De algemene tevredenheid over de afhandeling kan worden beschouwd in samenhang met de tevredenheid over de verschillende aspecten van de communicatie en het proces van afhandeling. Hieruit kan een prioriteitenmatrix worden samengesteld waarin op de x-as de tevredenheid met een aspect is afgezet tegen de impact dat dit aspect heeft op de algemene tevredenheid op de y-as. Zo ontstaat een figuur met 4 kwadranten (figuur 9).

De mate waarin men op de hoogte wordt gehouden van de vervolgacties van de gemeente heeft veel impact op de algemene tevredenheid van de afhandeling, maar wordt relatief slecht beoordeeld. Om de tevredenheid met de afhandeling van meldingen te verhogen zou dit aspect met voorrang verbeterd moeten worden. Alle andere aspecten worden relatief goed beoordeeld. De communicatie aspecten hebben daarbij ook relatief weinig impact op de tevredenheid met de afhandeling.

Figuur 9

Prioriteitenmatrix algemene tevredenheid met aspecten communicatie en afhandeling (valide N=175)



Bijlage 3 - Interviewvragen voor respondenten

1. Ambitie dienstverlening

- Welke ambitie heeft de gemeente voor de publieke dienstverlening in het algemeen en voor de afhandeling van meldingen in het bijzonder?
- Wat zijn de vastgestelde servicenormen?

2. Organisatie registratie, verwerking en afhandeling van meldingen

- Hoe komen meldingen binnen, hoe worden ze geregistreerd, verwerkt en afgehandeld?
- Welke richtlijnen gelden hiervoor en hoe worden die door de ambtelijke organisatie toegepast?
- Welke vragen/problemen doen zich hierbij voor?
- Zijn er suggesties voor aanpassing/verbetering?

3. Resultaten van meldingen

- Worden meldingen binnen de geldende termijn afgehandeld?
- Hoe worden burgers geïnformeerd over voortgang en afhandeling?
- Zijn er suggesties voor aanpassing/verbetering?

4. Effecten van meldingen

- Welk effect heeft een melding voor burgers en hoe wordt dat effect geborgd?
 - Is bekend wat de mate van tevredenheid van inwoners is met de kwaliteit van het openbare gebied in het algemeen en de afhandeling van meldingen en de bejegening daarbij in het bijzonder?
 - Is er een leereffect voor de organisatie? Indien ja, hoe wordt die geborgd?
- De rekenkamercommissie is van plan om hier aanvullend een enquête over te houden onder inwoners.

5. Anonieme meldingen?

Worden er ook anonieme meldingen gedaan of via sociale media? Indien ja, hoe wordt daar mee omgegaan?

6. Overige punten

- Wordt de kwaliteit van het openbaar gebied gemeten? Indien ja, hoe?
- Is er op onderdelen sprake van nut of noodzaak tot samenwerking met andere organisaties?

7. Ruimte voor eigen inbreng

Wat wil de respondent verder nog kwijt?

REKENKAMERCOMMISSIE

Aan het college van burgemeester en wethouders

Uw brief van	Behandeld door	Th.G.L. Greep
Uw kenmerk	Doorkiesnummer	(026) 32 60 458
Ons kenmerk	Onderwerp	Meldingen openbare ruimte
Bijlage(n)		
Datum		9 februari 2017

Geacht college,

Bijgaand treft u het rapport m.b.t. meldingen openbare ruimte, zoals deze op 24 januari 2017 door de rekenkamercommissie is vastgesteld.

Graag stellen wij u in de gelegenheid om op dit rapport een bestuurlijke reactie te formuleren. Wij voegen deze bestuurlijke reactie dan als bijlage bij het rapport zodat deze samen met het rapport aan de raad kan worden aangeboden.

Wij zien uw reactie graag binnen drie weken tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens de rekenkamercommissie,



Gerrit Hagelstein
Voorzitter rekenkamercommissie

Aan de rekenkamercommissie van de
Gemeente Lingewaard p/a Griffie

17UIT00848



Uw brief van	Behandeld door	P. Kemperman
Uw kenmerk	Doorkiesnummer	(026) 32 60 312
Ons kenmerk	Onderwerp	Reactie op rapport "Meldingen openbare ruimte"
Bijlage(n)		1. Toelichting
Datum		14 maart 2017

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Met belangstelling en waardering hebben wij kennis genomen van uw concept rapport "Meldingen openbare ruimte". Wij hebben dit rapport in onze vergadering van 14 maart 2017 aan de orde gehad. Bij deze willen graag gebruik maken van uw aanbod om hier een bestuurlijke reactie op te geven.

Allereerst willen we onze complimenten overbrengen voor het uitgebreide onderzoek en uitvoerige rapport. We kunnen ons op hoofdlijnen verenigen met de inhoud van het rapport, met dien verstande dat het onderzoek toeziet op het eerste halfjaar van 2016. In die periode werd net gestart met een nieuwe systematiek van registreren. Indien de onderzoeksperiode zich had toegespitst op de 2^e helft van 2016 dan zou daar een ander, positiever beeld uit tevoorschijn zijn gekomen. Nagenoeg alle aanbevelingen zijn inmiddels opgevolgd of in werking gesteld, dit onderschrijft uw commissie ook onder conclusie 6e.

Voor wat betreft de conclusies en aanbevelingen komt een aantal malen terug dat er een gebrekkig beleidskader is waaraan kan worden getoetst. In reactie daarop willen we aangeven dat in 2010 het toenmalige programma "kwaliteit en service" omwille van bezuinigingen is getemporeerd (lees: stopgezet), het ambitieniveau is daarmee bevroren. Dat programma dat door de raad was vastgesteld vormde het beleidskader en uitvoeringsprogramma waarin o.a. kwaliteits/servicenormen waren opgenomen t.b.v. toetsing. Ondanks het bevroren van het ambitieniveau is de organisatie toch in staat geweest om het kwaliteitsniveau van toen te consolideren. Sterker nog, zowel op proces en resultaat zijn vanuit de staande organisatie zelfs verbeteringen tot stand gebracht.

We hechten grote waarde aan de ontwikkeling van digitale dienstverlening aan onze inwoners. We draaien als Lingewaard op bepaalde onderdelen mee in de top van Nederland. Dit heeft recentelijk geleid tot een nominatie voor een innovatie award (voor het product "digitale verhuisaangifte"). Lingewaard heeft het hierbij gebracht tot de finale waarin de top 5 met elkaar gestreden heeft.

We zijn blij met het gehouden klanttevredenheidsonderzoek waarbij is gebleken dat 2/3 van de ondervraagden tevreden is. In de periode 2010-2016 is het percentage meldingen dat binnen de gestelde termijn is afgewikkeld nota bene gestegen van 89% naar 92%. Het verbeteren van een rapportcijfer van een 6 naar een 8, gaat doorgaans makkelijker dan van een 9 naar een 9,5. Om het niveau van (digitale) dienstverlening (specifiek: meldingen openbare ruimte) nog verder te verhogen zijn extra middelen nodig. De afgelopen jaren is het consolideren van het niveau uitgangspunt geweest en zijn verbeteringen toegepast waar dat vanuit de staande organisatie mogelijk was.

In de bijlage bij deze brief geven we onze reactie op de conclusies en aanbevelingen, daarbij geven we aan welke aanbevelingen al opgepakt zijn of nog worden opgepakt en wanneer we verwachten dat te gaan doen.

Alles overziend kunnen we tevreden zijn met het uitvoerige onderzoek, de resultaten en de conclusies en aanbevelingen. Te meer daar alle aanbevelingen, met uitzondering van aanbeveling 5, zelfs zonder het onderzoek en de rapportage, reeds in gang waren gezet. Hieruit blijkt dat we als gemeente met de goede zaken bezig zijn en bevestigt dit het beeld dat we zelf al hadden.

Desgewenst zijn wij vanzelfsprekend bereid onze reactie mondeling nader toe te lichten. We hopen dat u deze wilt betrekken bij het opstellen van uw definitieve rapport. Wij gaan ervan uit dat de gemeenteraad bij het aanbieden van uw rapport ook de beschikking krijgt over onze reactie.

Vertrouwende u hiermee vooralsnog voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Lingewaard,
de secretaris, de burgemeester,


drs. J. Wijnga


M.H.F. Schuurmans-Wijdeven

Kopie: Archief

Bijlage 1: Toelichting op conclusies en aanbevelingen:

Uw conclusies zijn dat:

- **Conclusie 6a:** als het gaat om het beleid met betrekking tot het afhandelen van meldingen openbare ruimte er sprake is van een gebrekkig beleidskader en het ontbreken van sturingsmechanismen op de succesvolle afhandeling van en terugkoppeling op meldingen → *De afgelopen jaren is het consolideren van het niveau uitgangspunt geweest en zijn verbeteringen toegepast waar dat vanuit de staande organisatie mogelijk was. Ondanks dat het ambitieniveau vanaf 2010 bevroren is, zijn we toch in staat geweest om verbeteringen tot stand te brengen. Bij aanbeveling 1 komen wij hierop terug.*
- **Conclusie 6b:** de algemene tevredenheid over de afhandeling van meldingen onder inwoners relatief laag is → *De cijfers over o.a. gebruiksvriendelijkheid, afhandeling, terugkoppeling zijn in onze beleving niet relatief laag te noemen, er is echter ruimte voor verbetering op een aantal onderdelen.*
- **Conclusie 6c:** de nieuwe registratiesystematiek er tot nu toe niet in geslaagd is aan de oplossing van bovenstaande tekorten een afdoende bijdrage te leveren → *het onderzoek heeft zich toegespitst op de eerste helft van 2016. In die periode is de nieuwe registratiesystematiek geïmplementeerd. Het is logisch dat in zo'n startperiode nog een aantal zaken goed op de plek moeten worden gezet. Indien het onderzoek in de tweede helft van 2016 was uitgevoerd dan was er een ander, positiever beeld ontstaan. U merkt zelf in conclusie 6e gelukkig ook op dat diverse verbeteringen en initiatieven voor o.a. borging reeds in gang zijn gezet. Over het ontbreken van een deugdelijk beleidskader hebben we in de hoofdtekst op de eerste pagina van de brief al opmerkingen gemaakt.*
- **Conclusie 6d:** er geen sluitende afspraken zijn met andere (uitvoerings)organisaties die ook meldingen van inwoners van Lingewaard behandelen en de manier waarop de resultaten naar inwoners en de gemeente worden teruggekoppeld → *met de meeste ketenpartners en uitvoeringsorganisaties lopen de afspraken prima (bijv. door DVO's en SLA's met elkaar af te sluiten). Met een enkele ketenpartner/uitvoeringsorganisatie wordt nog gekeken naar verbetering en borging in de processen.*
- **Conclusie 6e:** er inmiddels diverse verbeteringen en initiatieven tot verbetering in gang gezet zijn, maar dat deze een beleidsmatige bodem, met als basis een sluitende procesbeschrijving, missen → *processen zitten per definitie opgesloten in het zaakstelsel. Alvorens een zaaktype te bouwen wordt het volledige proces uitgeschreven. Daarmee zijn er dus wel degelijk procesbeschrijvingen aanwezig, deze dienen als onderlegger bij het inrichten van het zaakstelsel, zo ook voor de melding openbare ruimte.*

- **Aanbeveling 1:** Formuleer een beleidskader voor de dienstverlening aan burgers met duidelijke burgerservicenormen voor de afhandeling meldingen openbare ruimte → *Eind 2016 is al een start gemaakt met het opstellen van organisatiebrede servicenormen, inclusief normen voor de melding openbare ruimte. Het realisatieplan Zaakgericht werken ("Efficiënte dienstverlening met behulp van zaakgericht werken) kan worden gezien als een stukje uitvoeringsbeleid en toetsingskader. In de loop van 2017 zal worden gezien of nadere beleidsvorming nodig is.*
- **Aanbeveling 2:** Maak betere interne afspraken over de afhandeling van meldingen. Van belang daarbij is dat iedere melder tijdig een bericht van goede ontvangst krijgt (waarin ook staat wat de uiterste dag is waarop de melding succesvol is afgehandeld) en vervolgens een terugkoppelbericht krijgt over de afhandeling van zijn melding. Wij bevelen verder aan de tevredenheid over de afhandeling van een melding te meten via een volgsysteem en aandacht te geven aan de gevallen waarin mensen aangeven niet tevreden te zijn. → *Verbetering van de processen zijn continu punt van aandacht. Hieronder is ook de terugkoppeling aan de melder inbegrepen. Ook het meten van tevredenheid is een item dat in de verbeterplanning tevoorschijn komt. Naar verwachting zijn beide onderdelen eind 2017 geïntegreerd in het proces.*
- **Aanbeveling 3:** Zorg voor interne sturingsmechanismen die helpen toezien op het nakomen van de bij melder gewekte verwachtingen en op het halen van de te formuleren burgerservicenormen → *Zoals bij aanbeveling 1 al is aangegeven worden servicenormen in de loop van 2017 vastgesteld. Bij dat vaststellen hoort ook een systematiek van borging, zoals het meten en sturen op openstaande meldingen. Dit zal uiterlijk eind 2017 gerealiseerd zijn.*
- **Aanbeveling 4:** Zorg ervoor dat melders meer gebruik gaan maken van het digitale systeem om meldingen te doen. Daarmee is (ook) de doelmatigheid van de afhandeling gediend omdat de verwerkingskosten van digitale meldingen veel lager liggen dan de verwerking van meldingen in een andere vorm. Stel daarbij wel zeker dat mensen die, om de een of andere reden, dit systeem niet kunnen gebruiken op een andere manier een melding kunnen blijven doen → *We hebben deze aanbeveling los van het onderzoek al omarmd. We koersen met betrekking tot digitale dienstverlening op kanaalsturing richting het digitale kanaal. Dit komt o.a. al tot uiting bij een aantal sterk gedigitaliseerde burgerzakenproducten. Hierbij is sprake van Selfservice, de klant kan 24/7 en plaatsonafhankelijk zijn/haar zaken met de gemeente doen. Het percentage digitale producten een aanvragen/meldingen is sterk stijgend en zal in 2017 nog verder stijgen door o.a. campagne te voeren. Er wordt uiteraard altijd rekening gehouden met de minder zelfredzamen ("zelf doen waar het kan, hulp bieden waar het moet").*

- **Aanbeveling 5:** Zorg ervoor dat het percentage anonieme meldingen omlaag gaat → *we herkennen ons niet in deze aanbeveling omdat juist bewust gekozen is voor het aannemen van anonieme meldingen. We zullen deze aanbeveling dan ook niet in acties omzetten. Uit de resultaten van de afgelopen jaren is gebleken dat het aannemen van anonieme meldingen de meldingsbereidheid vergroot. Dat vinden we als gemeente erg belangrijk.*
- **Aanbeveling 6:** Spreek met externe partijen, die nu ook meldingen op het gemeentelijke grondgebied uitvoeren en waarheen melders worden doorverwezen, af op welke manier de afhandeling en terugkoppeling aan melders dient te verlopen en op welke wijze inzicht wordt gegeven in de tevredenheid bij melders over de manier van afhandeling → *met de meeste ketenpartners en uitvoeringsorganisaties lopen de afspraken prima (bijv. door Dienstverleningsovereenkomsten en Service Level Agreements met elkaar af te sluiten). Met een enkele ketenpartner/uitvoeringsorganisatie wordt nog gekeken naar verbetering en borging in de processen. Dit is ook in 2017 een continu proces.*

Nawoord

De bestuurlijke reactie van het college d.d. 14 maart 2017 op ons rapport Meldingen openbare ruimte is aanleiding tot een nawoord van de rekenkamercommissie op enkele onderdelen van die reactie.

De reactie van het college ademt een positieve toonzetting en energie om verder te werken aan de verbetering van de publieke dienstverlening. Dat gaandeweg ons onderzoek diverse verbeteringen al in gang gezet en gerealiseerd zijn, pleit voor het leervermogen van de organisatie op dit onderdeel.

Het is ons bekend dat in 2010 door de toenmalige bezuinigingen het programma "kwaliteit en service" is getemporiseerd, waarmee het ambitieniveau is bevroren. Het verdient waardering dat er vervolgens, zowel op proces als resultaat, toch verbeteringen tot stand zijn gebracht. In een domein als de publieke dienstverlening, waarin de ondersteunende technologie steeds beter en geavanceerder wordt, is dat overigens ook goed mogelijk. Van die mogelijkheden heeft de organisatie goed geprofiteerd.

Met betrekking tot de nadere toelichting op onze conclusies en aanbevelingen merken wij het volgende op (wij volgen daarbij de ietwat grillige volgorde waarin het college onze aanbevelingen behandelt):

- Afspraken met ketenpartners

Onze conclusie 6d is dat er geen sluitende afspraken zijn met andere (uitvoerings)organisaties die ook meldingen van inwoners van Lingewaard behandelen en over de manier waarop de resultaten naar inwoners en gemeente worden teruggekoppeld.

De reactie van het college hierop vinden wij niet concreet genoeg: "Met een enkele ketenpartner/uitvoeringsorganisatie wordt nog gekeken naar verbetering en borging in de processen", zo schrijft het college.

Wij adviseren de raad het college u te laten informeren over de vraag:

- met welke ketenpartners nu welke afspraken (zowel op inhoud als proces) zijn gemaakt;
- met welke ketenpartners dat nog moet gebeuren en wanneer dat gereed is;
- op welke manier tevredenheidscijfers over de geleverde prestaties in beeld worden gebracht en beoordeeld.

- Noodzaak procesbeschrijvingen

Onze conclusie 6' onder e, is dat een beleidsmatige bodem, met als basis sluitende procesbeschrijvingen, ontbreekt. De reactie van het college is dat deze procesbeschrijvingen eerst zijn uitgeschreven en nu zijn ingebouwd in het zaaksysteem.

Wij hebben in ons onderzoek expliciet gevraagd naar de onderliggende procesbeschrijvingen, daar was aanleiding voor, maar deze konden niet worden aangeleverd. Wij begrijpen dat Zaaksysteem het melding- en afhandelingsproces nu grotendeels structureert, maar dat laat onverlet dat er situaties of momenten zijn waarop ook menselijk handelen of een andere interventie nodig is om tot een goed resultaat te komen. Juist een goede procesbeschrijving kan daar dan in helpen voorzien.

- Beleidskader voor burgerservicenormen

Op onze aanbeveling om een beleidskader met burgerservicenormen te formuleren voor de afhandelingen van meldingen openbare ruimte wordt wat inhoudend gereageerd. Enerzijds zou dit al in het Realisatieplan Zaakgericht werken zitten. Verder wil het college in de loop van 2017 bezien of nadere beleidsvorming nodig is.

Wij beoordelen deze reactie toch als wat vrijblijvend. Het ontbreken van concrete, desgewenst door de raad vast te stellen burgerservicenormen¹, maakt het onmogelijk op dit onderdeel te sturen en te beoordelen. Daarom adviseren wij de raad aan te dringen op een dergelijk beleidskader met concrete burgerservicenormen.²

¹ Bijvoorbeeld als prestatie-indicator in de Programmabegroting.

² De reactie van het college is niet helemaal consistent op dit punt. Bij de reactie op aanbeveling 1 wordt gezegd dat "in de loop van 2017 zal worden bezien of nadere beleidsvorming nodig is." Bij de reactie op

- Anonieme meldingen

Wij hebben aanbevolen het aantal anonieme meldingen omlaag te brengen. Dat maakt het mogelijk om meer mensen een terugkoppeling te geven op de afhandeling van hun melding. Uit ons onderzoek (p.10) blijkt dat de mate van tevredenheid over de afhandeling van meldingen vooral wordt bepaald door de mate waarin inwoners op de hoogte worden gehouden van de vervolgacties van de gemeente. Een geïnformeerde burger is dus een meer tevreden burger.

Bij anonieme meldingen is een dergelijke terugkoppeling niet mogelijk.

Niet-anoniem melden maakt het ook mogelijk onder deze melders tevredenheidsmetingen te doen.

Bij anonieme meldingen is ook dat niet mogelijk.

Anderzijds voorziet het anoniem kunnen doen van een melding blijkbaar in een behoefte. De reden waarom mensen anoniem hebben gemeld hebben wij niet onderzocht. Het kan het gemak zijn, het kan te maken hebben met het niet prijs willen geven van privacygegevens. Mogelijk spelen andere motieven een rol. Ons is gebleken dat de gemeentelijke organisatie anonieme meldingen als regel net zo serieus neemt als meldingen waarvan de melder wel bekend is. Anonimiteit van de melder kan dus een keuze zijn voor de melder. En daarmee is het ook de beleidskeuze van het gemeentebestuur.