



Raad Hillegom  
Postbus 32  
2180 AA Hillegom

Datum 19 oktober 2023

Onderwerp Rekenkameronderzoek Meldingen openbare ruimte – ter informatie

Geachte raad,

De rekenkamer Hillegom en Lisse heeft onderzoek gedaan naar de afhandeling van Meldingen openbare ruimte. Het resultaat van dit onderzoek treft u in bijgaand rapport aan.

Wij sturen u dit rapport – in eerste instantie – ter informatie toe. Het rapport is vandaag ook voor een bestuurlijke reactie aan het college gestuurd. De reactietermijn voor dit bestuurlijk hoor en wederhoor loopt tot en met 16 november 2023. Na ontvangst van de bestuurlijke reactie zal deze - voorzien van een nawoord van de rekenkamer - aan het rapport worden toegevoegd. Vervolgens zendt de rekenkamer het definitieve rapport aan de raad en kan het worden geagendeerd voor de commissie- en raadsvergadering.

Met vriendelijke groet,

drs. R. Meilink  
voorzitter Rekenkamer Hillegom en Lisse

Bijlagen : Rekenkamerrapport Meldingen openbare ruimte, oktober 2023



**PBLQ**

**Meldingen Openbare Ruimte  
Rekenkamer Hillegom Lisse**

Bestuurlijk Rapport

5 Oktober 2023

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Samenvatting, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>1</b>
1.1	Samenvatting en conclusies	1
1.2	Aanbevelingen	3
1.2.1	Stel een plan op voor de doorontwikkeling van de MOR-en met behulp van de mogelijkheden die Fixi biedt.	3
1.2.2	De gemeenteraden van Hillegom en Lisse willen beter geïnformeerd worden over de MOR-en zodat zij hun kaderstellende en controlerende rol kunnen waarmaken.	3
1.2.3	Voer een evaluatie uit naar de mate waarin de doelstellingen van de afhandeling van de MOR-en door de eigen organisatie in Lisse ten aanzien van kwaliteit en kosten zijn gerealiseerd.	4
<b>2.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
2.1	Aanleiding	5
2.2	Opdrachtformulering	5
2.3	Werkwijze en rapportage	6
<b>3.</b>	<b>Vragenlijst en benchmark</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Analyse interviews en documentstudie</b>	<b>14</b>
4.1	Het gemeentelijk beleid	14
4.2	Registreren van meldingen	15
4.3	Toewijzen en afhandelen	15
4.4	Monitoren	16
4.5	Evalueren en verantwoorden	17
<b>5.</b>	<b>Verslag klantreizen</b>	<b>18</b>
5.1	Wat is een klantreis?	18
5.2	Gebruikservaring inwoners Lisse & Hillegom	18
<b>6.</b>	<b>Uit de raadsbijeenkomsten</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage A</b>	<b>Deelnemers Raadsbijeenkomsten 24-5-2023</b>	<b>22</b>
<b>Bijlage B</b>	<b>Normenkader</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage C</b>	<b>Bestudeerde documentatie</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage D</b>	<b>Side letter NVRR-onderzoek MOR</b>	<b>26</b>

# 1. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In heel Nederland kunnen inwoners een tekortkoming in de openbare ruimte melden bij hun gemeente. Het systeem dat gemeenten hiervoor hebben ingericht, heet Melding Openbare Ruimte (MOR). De rekenkamer van Hillegom en Lisse heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop de Meldingen Openbare Ruimte in deze gemeenten zijn georganiseerd. Voor inwoners is het van belang dat de melding laagdrempelig kan worden gedaan en dat het gebrek in de buitenruimte snel wordt opgelost. Voor de gemeenten Hillegom en Lisse is het belangrijk dat de binnengekomen melding efficiënt en effectief kan worden afgehandeld zodat de inwoners tevreden zijn over het onderhoud van de buitenruimte.

Veel gemeenten digitaliseren hun dienstverlening, dat geldt ook voor de MOR-en. Sinds 2018 kunnen inwoners van Hillegom en Lisse hun melding digitaal via de websites van de gemeente en de FIXI app doen. De rekenkamer wil met dit onderzoek inzicht krijgen in de gebruiksvriendelijkheid van deze app. Hieraan is veel aandacht besteed in het onderzoek. Niet alleen is FIXI uitgebreid aan de orde geweest in de verschillende interviews, ook zijn in beide gemeenten een 20-tal klantreizen naar het gebruik van FIXI uitgevoerd.

Het rekenkameronderzoek is uitgevoerd door PBLQ. Dit bureau voerde in 2020 in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) een benchmark onderzoek uit naar MOR-en onder 50 gemeenten. Voor zover mogelijk zijn de gegevens van Hillegom en Lisse afgezet tegen de gemeenten in deze benchmark, zodat wij inzicht krijgen in de mate waarin de MOR-en in Hillegom en Lisse vergelijkbaar zijn met andere gemeenten.

Wij hebben in dit onderzoek ook gesproken met de gemeenteraden van Hillegom en Lisse. In deze gesprekken hebben de raadsleden de eigen ervaringen met de MOR-en met ons gedeeld. Daarnaast hebben we aan de hand van stellingen gesproken over de mate waarin de raadsleden hun kaderstellende en controlerende rol ten aanzien van de MOR-en (konden) invullen.

## 1.1 Samenvatting en conclusies

De trends ten aanzien van de MOR-en ontwikkelen zich in Hillegom en Lisse op vergelijkbare wijze als in de benchmark gemeenten. Wij zien dat in 2018 het aantal meldingen in Hillegom en Lisse per 1.000 inwoners nog achterblijft bij de gemiddelden, maar dat dit in de jaren daarna meer gelijk loopt.

De introductie van Fixi in 2018 is hiervoor waarschijnlijk de belangrijkste reden. Zowel in Hillegom als Lisse als in andere gemeenten zien wij namelijk dat het aantal meldingen significant stijgt als de mogelijkheid geboden wordt om digitaal te melden. Hierbij gaat het, net als in sommige van de benchmark gemeenten, om een verdubbeling van het aantal meldingen.

Er is in Hillegom en Lisse zoveel 'reclame' gemaakt voor Fixi, dat ambtenaren en raadsleden niet meer spreken van een MOR, maar van een Fixi-melding. Dit is, samen met het stijgend aantal MOR-en een indicator voor het succes van Fixi. Dit systeem biedt voordelen voor zowel de melder als de gemeentelijke organisatie die de melding moet afhandelen. De melder kan met een paar drukken op het scherm van zijn of haar smartphone een melding doen. Deze melding komt direct in de werkstroom van de betrokken ambtenaren. Door de informatie die aan de melding meegegeven wordt (locatie, aard, foto), kan die snel en efficiënt worden verholpen.

Overigens kunnen inwoners van Hillegom en Lisse niet uitsluitend digitaal hun melding doen. In beide gemeenten staan hier meer kanalen voor open; zo is het ook mogelijk om telefonisch of aan de balie van het gemeentehuis een MOR te doen. Wel is het zo dat de gemeente een kanalenstrategie voert om de meldingen zoveel mogelijk via Fixi te laten verlopen. Zo wordt een beller gewezen op de mogelijkheid om via Fixi te melden. Als een beller zelf niet in staat is om de melding digitaal te doen, dan wordt de melding door de telefonist/baliemedewerker ingevoerd in het systeem.

Uit de klantreizen blijkt dat de inwoners van Hillegom en Lisse het doen van een MOR via Fixi laagdrempelig en gebruikersvriendelijk vinden. Alle inwoners die meededen aan de klantreis slaagden erin om een melding via Fixi te doen. Sommigen hadden al een eerdere ervaring met het doen van een melding via dit systeem. Wel werd de verwijzing van de website naar Fixi als een verbeterpunt genoemd. Ook verschilden de meldcategorieën van de website met die van Fixi.

Niet alleen de inwoners geven aan dat er nog verbetering mogelijk is, ook de ambtenaren waar de meldingen binnenkomen signaleren verbeterpunten. De eerste betreft het 'misbruik' van Fixi. De app wordt in toenemende mate oneigenlijk gebruikt door inwoners om onvrede over het gemeentelijk beleid of wensen ten aanzien van de eigen leefomgeving duidelijk te maken. Dit zijn geen MOR-en, maar ze worden door het systeem wel meegeteld en vertroebelen het beeld van de aantallen meldingen en de afhandelingstermijnen. Een tweede verbeterpunt betreft het meer gestructureerd gebruik maken van de beschikbare data die meekomt met de Fixi meldingen. Door deze data te analyseren, kunnen patronen herkend worden waardoor de gemeente proactief kan werken. Door deze manier van werken kunnen meldingen worden voorkomen. Hierbij valt te denken aan het aanpassen van snoeiplannen op basis van eerder gedane meldingen van overhangende takken of het vaker legen van prullenbakken op basis van meldingen over naastplaatsingen. Hiermee is in pilotprojecten wel een begin gemaakt, maar er leeft een wens om deze manier van werken structureel in te zetten. Een derde verbeterpunt betreft de rapportages.

De gemeenten Hillegom en Lisse werken samen in één ambtelijke organisatie HLTsamen. Daarom is het opvallend dat beide gemeenten de afhandeling van de MOR-en anders georganiseerd hebben. In Hillegom gebeurt dit door Meerlanden, een overheidsNV waarmee de gemeente een dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten. Dit was tot voor ongeveer twee jaar geleden ook het geval in Lisse. Maar uit kwaliteits- en kostenoverwegingen heeft de gemeente Lisse besloten om de afhandeling van de MOR-en uit te laten voeren door de eigen ambtelijke organisatie, HLTsamen.

Het onderzoek geeft geen eenduidig beeld over de toename van de kwaliteit van de afhandeling van de MOR-en. Wel is in Lisse de gemiddelde afhandelingsduur in 2020 en 2021 wat lager dan in Hillegom. Voor de eerstgenoemde gemeente is dit respectievelijk 11 en 12 dagen, tegen 14 en 16 dagen in Hillegom. Hier staat tegenover dat er in Hillegom wel gerapporteerd wordt aan het college van B&W en in Lisse niet.

Er zijn door Lisse geen duidelijke kwalitatieve en financiële doelstellingen aan het zelf afhandelen van de MOR-en gekoppeld. Daardoor, en vanwege het feit dat dit nog maar twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, ontbreken de gegevens om aan te geven of het zelf afhandelen van de MOR-en inderdaad beter en goedkoper is.

De raadsleden zijn zich bewust van het feit dat de afhandeling van de MOR-en in beide gemeenten verschillend is geregeld. Zij zijn van mening dat dit in de eigen gemeente op een efficiënte en kwalitatief goede manier is georganiseerd. Raadsleden hebben zelf ook ervaringen met het doen van

een MOR met Fixi. Deze ervaringen zijn positief; het doen van een melding is laagdrempelig en de afhandeling ervan verloopt adequaat, zo geeft men aan.

Raadsleden zijn dus over het algemeen tevreden over de Fixi meldingen, zij vinden ook dat de andere kanalen, telefoon en balie open moeten blijven zodat ook voor digitaal minder vaardige inwoners mogelijk blijft om een melding te doen.

De informatievoorziening over de MOR-en aan de raad is zowel in Hillegom als in Lisse voor verbetering vatbaar. In Hillegom geeft men ambtelijk aan dat zowel college als raad periodiek over de afhandeling van de MOR-en geïnformeerd worden. De raadsleden zijn zich hier niet van bewust. Het is mogelijk dat zij deze informatie in de P&C cyclus ontvangen, maar dan is dat niet heel duidelijk. In Lisse wordt zowel ambtelijk als door raadsleden aangegeven dat het bestuur niet geïnformeerd wordt over de MOR-en. Over de wijze waarop de raad geïnformeerd zou moeten worden, verschillen de meningen van de raadsleden. Sommigen geven aan dat de Fixi app genoeg mogelijkheden biedt, anderen willen een dashboard of periodieke informatiebrief.

## 1.2 Aanbevelingen

Dit onderzoek leidt tot de volgende aanbevelingen voor de colleges van B&W van de gemeenten Hillegom en Lisse.

### 1.2.1 Stel een plan op voor de doorontwikkeling van de MOR-en met behulp van de mogelijkheden die Fixi biedt.

Er zijn verbeteringen mogelijk ten aanzien van:

- Datagedreven werken, waardoor meldingen efficiënter afgehandeld of zelfs voorkomen kunnen worden;
- Het tegengaan van het oneigenlijk gebruik van Fixi om ontevredenheid over de gemeente te melden en indien van toepassing, te verwijzen naar de klachtenprocedure;
- Het meten van klanttevredenheid over de registratie en de afhandeling van de meldingen;
- Het opleveren van dashboards en rapportages.

### 1.2.2 De gemeenteraden van Hillegom en Lisse willen beter geïnformeerd worden over de MOR-en zodat zij hun kaderstellende en controlerende rol kunnen waarmaken.

Ga vanuit HLTsamen het gesprek aan met de gemeenteraden van Hillegom en Lisse over de wijze waarop zij over de MOR-en geïnformeerd willen worden. Richt vervolgens de rapportage in conform de wensen van de gemeenteraden en maak hierbij gebruik van de formats die beschikbaar zijn in Fixi.

Voor het college van B&W van de gemeente Lisse leidt dit onderzoek bovendien nog tot de volgende aanbeveling:

### **1.2.3 Voer een evaluatie uit naar de mate waarin de doelstellingen van de afhandeling van de MOR-en door de eigen organisatie in Lisse ten aanzien van kwaliteit en kosten zijn gerealiseerd.**

Stel de resultaten van dit onderzoek ook beschikbaar aan het bestuur van Hillegom, zodat zij hiervan gebruik kunnen maken bij (de continuering van) de relatie met Meerlanden.

De gemeenten Hillegom en Lisse werken samen met Teylingen in één ambtelijke organisatie. Een belangrijke reden voor deze samenwerking is het realiseren van schaalvoordelen door uniformering van werkwijzen. Doordat de werkwijze bij de afhandeling van de MOR-en tussen Hillegom en Lisse op dit moment verschilt, lijkt er op het niveau van HLTsamen sprake van een suboptimale oplossing. De evaluatie door Lisse is een eerste stap naar een optimale oplossing.

## 2. Inleiding

### 2.1 Aanleiding

Inwoners verwachten van hun gemeente dat deze verantwoordelijkheid neemt voor goed beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Het oplossen van gebreken in de openbare ruimte is daar een onderdeel van. Gemeenten hebben hiervoor een systeem 'Meldingen Openbare Ruimte' (MOR) ingericht waarbij inwoners (en vaak medewerkers van de gemeente zelf) een gebrek kunnen melden. Voor de inwoners is het hierbij van belang dat de melding laagdrempelig en via verschillende kanalen gedaan kan worden. Voor gemeenten is het belangrijk om te beschikken over een systeem waarmee de binnengekomen MOR op efficiënte en effectieve wijze kan worden afgehandeld. Een snelle afhandeling van de MOR draagt immers bij aan het vertrouwen van de burger in de gemeentelijke overheid.

De gemeenten Hillegom en Lisse werken sinds 2018 met een nieuw gedigitaliseerd meldsysteem openbare ruimte met de naam Fixi. Via de website of de app kunnen de inwoners meldingen doorgeven aan de gemeente. De Rekenkamer Hillegom en Lisse (RKC HL) wil graag meer inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van Fixi. Daarnaast wil de RKC HL weten of Fixi voldoet aan de verwachtingen van de inwoners. Daarnaast wil de RKC HL weten of er nog andere kanalen zijn waar inwoners hun melding doen. Ten slotte wil de RKC HL weten hoe de wijze van afhandeling beleidsmatig en organisatorisch is ingericht. Het doel van het onderzoek is om inzicht krijgen in of het gedigitaliseerde systeem en/of andere kanalen bijdragen aan laagdrempelig gebruik door de inwoners evenals aan een snelle en adequate afhandeling van de melding door de gemeenten.

### 2.2 Opdrachtformulering

In dit rapport beantwoorden wij de onderzoeksvragen van de RKC over de Meldingen Openbare Ruimte in Hillegom en Lisse.

De hoofdvragen van dit onderzoek zijn:

- Hoe is de afhandeling van de Meldingen Openbare Ruimte beleidsmatig en organisatorisch geregeld?
- Tot welke resultaten leidt dit beleid?
- Voldoet het systeem van Meldingen Openbare Ruimte aan de verwachtingen van de inwoners en de gemeenten?

Deze hoofdvragen heeft de RKC HL onderverdeeld in volgende deelvragen:

1. Is de afhandeling van de Meldingen Openbare Ruimte vastgelegd in een beleidsnota die is vastgesteld door college of raad? Welke beleidsdoelen zijn geformuleerd en waar moet Fixi aan voldoen?
2. Monitoring en resultaten: Op welke wijze draagt het gebruik van een data gedreven aanpak op basis van eerdere meldingen openbare ruimte bij aan de geformuleerde beleidsdoelen? Wordt klanttevredenheid over het systeem onderzocht en geregistreerd? Werken de gemeenten met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Zo ja, worden de resultaten zoals tijdige afhandeling en klantgerichtheid geëvalueerd?



3. Via welke kanalen (inclusief Fixi) kunnen burger hun Meldingen Openbare Ruimte doen? En hoe verloopt zo'n melding?
4. Participatie: worden inwoners betrokken bij de afhandeling of het vinden van een oplossing voor het gebrek of hinder?
5. Registratie en afhandeling: Welke categorieën worden onderscheiden bij de registratie? Krijgen de melders een terugkoppeling over de voortgang en afhandeling van de melding? Wat zijn de ontwikkelingen geweest de afgelopen vijf jaar in het aantal meldingen en de snelheid van afhandeling? Wordt een relatie gelegd met eerdere meldingen?
6. Zijn er voorbeelden van innovaties te noemen? Wordt geïnvesteerd in verder gebruikersgemak voor de inwoners?
7. Is de informatievoorziening aan de raad voldoende om de kaderstellende en controlerende rol op het gebied van meldingen openbare ruimte in te vullen?
8. Benchmark andere gemeenten. Welke (opvallende) verschillen zijn er met Lisse en Hillegom? Zijn er verschillen in aanpak, resultaten en cijfers tussen Hillegom en Lisse (van alle mogelijke kanalen om te melden)? Is er een vergelijking te maken met de periode voor 2018, voor de invoering van Fixi? En kan er een vergelijking worden gedaan op de volgende hoofdthema's:
  - a. Registratie: (ontwikkeling in het aantal meldingen vanaf 2018, categorieën, afhandelingssnelheid);
  - b. Klanttevredenheid;
  - c. Innovaties;
  - d. Bestuurlijk rapporteren.

Bij de beantwoording van deze vragen hebben wij gebruik gemaakt van een normenkader. Dit normenkader, dat bij de startbijeenkomst van dit onderzoek met de RKC HL besproken is, speelt een belangrijke rol bij de beantwoording van de vraag naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van het beleid. U treft het normenkader aan in bijlage B.

## 2.3 Werkwijze en rapportage

Wij hebben het onderzoek uitgevoerd in de periode van december 2022 tot en met mei 2023. In onze werkwijze betrekken wij graag zoveel mogelijk stakeholders om een volledig en genuanceerd beeld te krijgen van het onderzoeksdomein. Daarom hebben wij in dit onderzoek, naast een vragenlijst, documentstudie en interviews met ambtenaren, ook een aantal klantreizen en een raadsbijeenkomst georganiseerd. Laatstgenoemde onderzoeksactiviteiten leverden waardevolle input voor dit rapport. In de hoofdstukken vijf en zes gaan wij hierop nader in.

De wens van de RKC HL voor dit onderzoek was dat de resultaten van de MOR-en vergeleken zouden worden met die van andere gemeenten in een benchmark. Zo kan eenvoudig worden vastgesteld hoe de gemeente scoort ten opzichte van de controlegroep.

PBLQ beschikte over MOR data van ongeveer 50 andere gemeenten vanwege een eerder onderzoek dat wij uitvoerden in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). In 2020 hebben wij dit zogenaamde DoeMee-onderzoek uitgevoerd, waarin wij elke deelnemende gemeente hebben gebenchmarkt en een aantal algemene verdiepende conclusies hebben getrokken in een 'side letter' op basis van verificatiegesprekken. Voor dit

onderzoek in Hillegom en Lisse hebben wij gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst als het DoeMee-onderzoek, zodat wij de resultaten voor de jaren 2018 en 2019 konden benchmarken.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In het volgende hoofdstuk presenteren wij de benchmark voor de MOR-en waarin wij de antwoorden van de gemeenten Hillegom en Lisse afzetten tegen die van de gemeenten uit het DoeMee-onderzoek. In hoofdstuk 3 maken wij aan de hand van de documentstudie en interviews een verdiepingsslag op deze benchmark. Hoofdstuk 4 bevat een verslag van de 'klantreizen' die wij in beide gemeenten hebben uitgevoerd. In deze klantreizen hebben wij willekeurige inwoners van beide gemeenten gevraagd om digitaal een melding te doen van losliggende stoeptegels, een omgewaaide boom of naastplaatsing bij een ondergrondse afvalcontainer. In hoofdstuk vijf gaan wij dieper in op de raadsbijeenkomsten die wij samen met de RKC op 24 mei 2023 hebben georganiseerd. In deze raadsbijeenkomst hebben wij de eerste onderzoeksbevindingen gepresenteerd en aan de hand van stellingen een gesprek over de MOR-en gevoerd met de aanwezige raadsleden.

### 3. Vragenlijst en benchmark

Wij zijn het onderzoek gestart met een vragenlijst voor de verantwoordelijke ambtenaren over de Meldingen Openbare Ruimte in Hillegom en Lisse. De ingevulde vragenlijst geeft een eerste inzicht in het beleid en de uitvoering van de MOR-en. Wij hebben deze informatie vergeleken met de gegevens uit onze database van het DoeMee-onderzoek naar de MOR-en dat PBLQ in 2020 uitvoerde. Dit was een onderzoek naar de MOR-en onder vijftig gemeenten. Zo konden we Hillegom en Lisse benchmarken. Het DoeMee-onderzoek bevat gegevens tot en met 2020. In het vergelijken van Hillegom en Lisse met andere gemeentes gaan we dan ook uit van de situatie in 2020, zodat we gelijksoortige gegevens vergelijken. Daarnaast hebben we in dit rapport de gegevens over 2021 en 2022 van Hillegom en Lisse opgenomen. Zo ontstaat voor beide gemeenten inzicht in trends en ontwikkelingen ten aanzien van de MOR-en.

In onderstaande factsheet presenteren wij de resultaten van de vragenlijst voor Hillegom en Lisse. In elke tabel treft u eerst het antwoord van Hillegom en Lisse aan en daarna de gemiddelden van de benchmarkgemeenten. Dit biedt de mogelijkheid om de positie van zowel Hillegom en Lisse met elkaar te vergelijken, als de posities van Hillegom en Lisse met andere Nederlandse gemeenten.

#### Het gemeentelijk beleid

Allereerst is er in beide gemeenten beleid vastgesteld voor de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte. Het blijkt dat in 37 van de 49 deelnemende gemeenten er op de een of andere wijze beleid is vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van MOR-en. Naast de vraag of er sprake is van vastgelegd beleid zijn in de inventarisatie enkele meer specifieke vragen gesteld.

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	39%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	57%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	61%
Het beleid is anders vastgelegd	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	10%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.<sup>1</sup>

Voor een inventarisatie naar meldingen in de openbare ruimte is het essentieel om te weten welke gegevens door gemeenten worden geregistreerd. Onderstaande tabel bevat informatie over de registratie van enkele kerngegevens.

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	86%
De afhandelingssnelheid wordt geregistreerd	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	22%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

<sup>1</sup> Voor deze, en ook alle volgende tabellen, is relevant om te noemen dat het restant van het aantal gemeenten niet per se het antwoord 'nee' heeft verstrekt. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld 'weet niet' of 'geen antwoord'.

Uit onderstaande tabel blijkt in welke mate gemeenten zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingsnelheid of de klanttevredenheid aan te kunnen sturen.

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingsnelheid	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	71%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	<i>Nee</i>	<i>Nee</i>	20%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

Uit een eerdere tabel bleek dat 11 gemeenten hebben geantwoord de klanttevredenheid te inventariseren. Dit gebeurt op verschillende manieren. Sommige gemeenten geven aan dat in een jaarlijkse of tweejaarlijkse algemene burgerpeiling wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte. In andere gemeenten worden melders, die hun e-mail adres bij de melding hebben genoteerd, gevraagd in welke mate zij tevreden waren over de afhandeling. Klanttevredenheid wordt soms uitgedrukt in rapportcijfers, soms in termen als 'tevreden' en 'ontevreden', sommige gemeenten melden het percentage respondenten dat tevreden is over de afhandeling. Gezien deze veelzijdigheid, in combinatie met het beperkt aantal gemeenten dat inzicht heeft in de klanttevredenheid, wordt in deze benchmark afgezien van het vermelden van bevindingen over de geregistreerde klanttevredenheid. Relevante gegevens die wel vergeleken kunnen worden, zijn de volgende:

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	<i>Nee</i>	<i>Nee</i>	24%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	20%

\* Weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord. Hillegom en Lisse hebben we geen onderdeel gemaakt van 'alle gemeenten', dit zijn de 49 andere Nederlandse gemeenten waar we dezelfde vragenlijst hebben uitgezet in 2020.

## Registratie van meldingen

In de praktijk blijkt dat er vele varianten bestaan in de wijze waarin inwoners een melding kunnen doen. In 14 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding alleen bij de overheid in kwestie worden gedaan. In 35 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding zowel bij een externe partij, als bij de gemeente worden gedaan. Dit laatste is in Hillegom en Lisse ook het geval, zowel via een externe partij (Fixi) als via een aantal kanalen bij de gemeente kan er een melding worden gedaan.

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	92%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	100%

Meldingen kunnen via de website worden gedaan	Ja	Ja	100%
Meldingen kunnen via een app worden gedaan	Ja	Ja	73%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	Ja	Ja	86%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	Ja	Ja	96%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan	Ja	Ja	22%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

In 46 van de 49 andere deelnemende gemeenten is voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtienden) een melding kunnen doen. In Hillegom en Lisse is ook voorzien in de mogelijkheid voor mensen met een beperking om een MOR te doen.

De essentie van een melding-en-registratiesysteem zoals Fixi is dat meldingen worden vastgelegd, gerouteerd en afgehandeld. 47 van de 49 deelnemende gemeenten beschikken over een overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. Dat geldt ook voor Hillegom en Lisse. Vervolgens wordt de vraag relevant welke mogelijkheden het registratiesysteem daar bovenop biedt. In Hillegom en Lisse gemeente zijn de volgende mogelijkheden vermeld:

	Lisse	Hillegom	Alle gemeenten*
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	Nee	Ja	76%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	Ja	Ja	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	Ja	Ja	69%
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren	Ja	Ja	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorieën	Ja	Ja	94%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

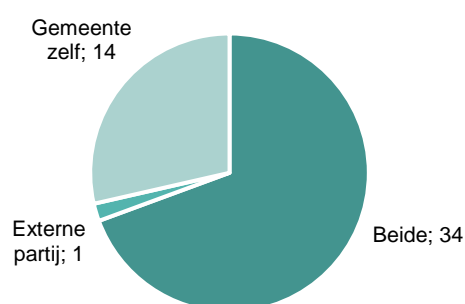
Niet alle gemeenten houden de afhandelingsduur bij om te toetsen aan een norm. Hier zijn verschillende redenen voor. Zo zijn er specifieke meldingen waarbij het efficiënt is om de afhandeling 'op te sparen' totdat er enig volume is en ze tegelijkertijd af te handelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het snoeien van struiken en bomen in de openbare ruimte dat aan een bepaald seizoen gebonden is. Er is hiernaast sprake van enige ruis in de verkregen gegevens over de afhandelingsduur. Niet altijd is duidelijk of de gemeenten in kwestie kalenderdagen of werkdagen bedoelen. Ook in de verificatiegesprekken kon niet elke gemeente hierover uitsluitel bieden. Om die reden hebben bovenstaande resultaten slechts beperkte waarde.

Een vervolgvraag is of de gemeenten de verkregen data van de meldingen gebruiken om het beheer van de openbare ruimte 'proactief' te organiseren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aanpassen van

de route om vuilnisbakken te legen als over enkele van die vuilnisbakken regelmatig meldingen van naastplaatsingen binnenkomen. Van de 49 andere Nederlandse gemeenten maken 25 gemeenten melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.

## Toewijzen, behandelen en terugkoppelen

In 48 van de 49 andere deelnemende gemeenten is er een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd. Ook Hillegom en Lisse beschikken over een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd.



Aanvullend is de vraag gesteld bij welke partij de afhandeling van de melding is belegd. In Lisse is aangegeven dat de afhandeling is belegd bij de gemeente zelf. In Hillegom is de afhandeling van de meldingen belegd bij een externe partij, te weten Meerlanden.

De antwoorden van alle andere deelnemende gemeenten zijn in de figuur naast deze tekst weergegeven.

Als een inwoner een melding heeft gedaan, is interessant in hoeverre de gemeente de melder op de hoogte houdt van de voortgang van de afhandeling. Dat beeld is als volgt:

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De melder wordt geïnformeerd over de registratie van de melding	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	98%
De melder wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	78%
De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	98%
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	96%
De melder wordt geïnformeerd over een andere status van de meldingen	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	27%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

In 19 van de 49 andere deelnemende gemeenten kan de melder wel nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest. Bij 29 gemeenten is dat niet mogelijk<sup>2</sup>. In Hillegom en Lisse bestaat de mogelijkheid voor melders om feedback over de mate van tevredenheid te geven nadat de melding is afgehandeld.

<sup>2</sup> Eén gemeente heeft niet geantwoord op deze vraag.

## Monitoren

Een belangrijk gegeven in de inventarisatie betreft het aantal meldingen dat in uw gemeente wordt gedaan. Omwille van de vergelijking presenteren wij het aantal meldingen per 1.000 inwoners. Uw antwoorden zijn:

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	75	79	126
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	152	161	142
Aantal meldingen in 2020 (per 1000 inwoners)	258	217	
Aantal meldingen in 2021 (per 1000 inwoners)	336	336	

\* weergegeven is het gemiddeld aantal meldingen per 1.000 inwoners, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 43 gemeenten voor 2018 en 45 gemeenten voor 2019.

Daarnaast hebben we de afhandelingsduur van meldingen in kaart gebracht. Voor alle andere deelnemende Nederlandse gemeenten lopen de cijfers tot en met 2019, terwijl we voor Lisse en Hillegom cijfers tot en met 2021 hebben. Hiermee moet rekening worden gehouden met het lezen van onderstaande cijfers.

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	16	13	13
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	22	20	16
Gemiddelde afhandelingsduur in 2020 (in dagen)	11	14	
Gemiddelde afhandelingsduur in 2021 (in dagen)	12	16	

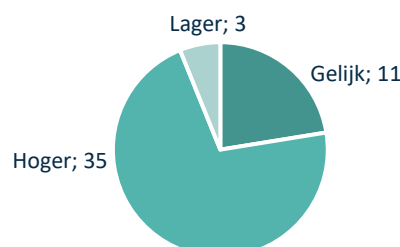
\* weergegeven is de gemiddelde afhandelingsduur in dagen, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 21 gemeenten in 2018 en 24 gemeenten in 2019.

In het NVRR onderzoek is een beperkt aantal vragen gesteld over (de verwachtingen met betrekking tot) de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020 in verband met de coronacrisis. Toen deze vragen aan Lisse en Hillegom werden voorgelegd, was de coronacrisis min of meer over en werd er vooral terug gekeken. Dit moet in het achterhoofd worden gehouden bij het interpreteren van onderstaande cijfers. Dit is ook de reden waarom er 'voor zover nu te overzien' staat bij de vragen, wat alleen geldt voor de antwoorden van de andere Nederlandse gemeenten.

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	47%
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de coronamaatregelen	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	53%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

Voor aan het NVRP onderzoek deelnemende gemeenten geldt dat de bijzondere omstandigheden vanwege corona naar mening van betrokken ambtenaren zeer zeker van invloed op de aard en het aantal meldingen was. Het beeld was echter niet eenduidig. In sommige gemeenten werd verwacht dat het aantal meldingen vanwege de corona-omstandigheden sterk zou toenemen, terwijl in andere gemeenten juist de verwachting was dat het aantal meldingen zou afnemen. In het diagram hiernaast staat de verwachte ontwikkeling van het aantal meldingen als gevolg van corona.



### Evaluëren en verantwoorden

Vanuit het perspectief van rekenkamers is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt om daarvan te 'leren en te verbeteren'. Eveneens is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt voor sturing en verantwoording, zowel door het college van B&W als in de relatie met de raad. Hieronder treft u de antwoorden.

	<i>Lisse</i>	<i>Hillegom</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	55%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	37%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	37%

\* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.



## 4. Analyse interviews en documentstudie

In het vorige hoofdstuk hebben wij de antwoorden op de vragen van de gemeenten Hillegom en Lisse vergeleken met die van andere gemeenten. In dit hoofdstuk brengen wij, op basis van interviews en onze documentstudie verdieping aan op deze benchmark. We hanteren hierbij dezelfde structuur in vijf paragrafen zoals we ook in de vragenlijst hebben gehanteerd.

### 4.1 Het gemeentelijk beleid

Hillegom en Lisse werken samen met Teylingen samen in één ambtelijke organisatie, HLTsamen. Ook op het gebied van de MOR-en wordt er samengewerkt. Voor de registratie en verwerking van MOR-en wordt in de drie gemeenten gebruik gemaakt van het digitale systeem Fixi. De afhandeling van de MOR-en verloopt verschillend in Hillegom en Lisse. Hillegom heeft de afhandeling van de MOR-en uitbesteed aan Meerlanden, een naamloze vennootschap naar Nederlands recht, gevestigd in Rijssenhout. De aandelen van deze organisatie zijn in handen van acht gemeenten; Aalsmeer, Bloemendaal, Diemen, Haarlemmermeer, Heemstede, Hillegom, Lisse en Noordwijk.

Lisse had Meldingen Openbare Ruimte ook uitbesteed aan Meerlanden, maar werkt sinds ongeveer twee jaar met een eigen buitendienst die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de MOR-en. Lisse deelt deze buitendienst met Teylingen. Belangrijke overwegingen om de MOR-en zelf af te handelen waren een betere dienstverlening aan de inwoners en een betere kwaliteit van de buitenruimte. Ook zou met de investering van de MOR-en een kostenreductie gerealiseerd worden. Het is na twee jaar nog niet duidelijk of deze doelstellingen haalbaar zijn gebleken. Ook valt niet te achterhalen of deze doelstellingen specifiek en meetbaar zijn gemaakt. Hierdoor is het niet duidelijk wanneer deze investingsoperatie als succesvol aangemerkt kan worden.

Als voordeel van de samenwerking met Meerlanden voor de afhandeling van de MOR-en worden de contractuele afspraken genoemd. In deze afspraken zijn servicenormen opgenomen en is afgesproken om de capaciteit flexibel op- en af te schalen naar aanleiding van de ontwikkeling van aard en omvang van de MOR-en. Hillegom en Meerlanden hebben een opdrachtgever – opdrachtnemer relatie ten aanzien van de afhandeling van de MOR-en. Aan de hand van rapportages van Meerlanden beoordeelt Hillegom of er volgens contractuele afspraken gewerkt wordt.

De buitendienst HLTsamen is onderdeel van de eigen ambtelijke organisatie die als servicegericht wordt beschouwd. De medewerkers van de buitendienst hebben een sterk gevoel van trots; zij zetten hun beste beentje voor om de kwaliteit van de buitenruimte te verbeteren. Vanuit HLTsamen zijn er ook prestatieafspraken voor de afhandeling van de MOR-en met de buitendienst gemaakt. Deze prestatieafspraken komen in hoge mate overeen met de prestatieafspraken die met Meerlanden zijn gemaakt. Het is overigens nog onbekend hoe Lisse in het algemeen kijkt naar de voor- en nadelen van investering van de buitendienst, omdat dit pas relatief kort geleden is gebeurd.

De klanttevredenheid ten aanzien van de afhandeling van de MOR-en wordt niet structureel gemeten in Hillegom en Lisse. Wel wordt in Fixi de mogelijkheid geboden aan melders die hun e-mailadres hebben achtergelaten om met een *smiley* laten weten hoe de afhandeling is ervaren. Hier worden door HLTsamen nog geen analyses op gedaan.

## 4.2 Registreren van meldingen

Hillegom en Lisse gebruiken beide verschillende kanalen voor inwoners om een Melding Openbare Ruimte te doen. De melding kan bij voorkeur digitaal gedaan worden, via de websites van de gemeenten of de Fixi app. Maar een inwoner kan ook aan de balie of via de telefoon een Melding Openbare Ruimte doen. Voordat Fixi in 2017 werd ingevoerd, kwamen de meldingen voornamelijk via de telefoon, balie en post binnen. Nu komen de meeste meldingen digitaal binnen. Inwoners die de gemeente bellen voor een MOR, worden gewezen op de website en de Fixi app. Lukt het hen niet om zelf de melding digitaal te doen, dan zorgt de telefoniste voor invoering van de MOR in het systeem. Zo is gegarandeerd dat digitaal minder vaardige inwoners een MOR kunnen doen. In totaal zijn 9608 meldingen door het informatiecentrum gedaan op deze manier sinds de start met Fixi in 2017 (op een totaal van 98.363 meldingen via Fixi). Dat betekent dat 9,8% van de meldingen niet door inwoners zelf is ingevoerd, maar door een gemeentebambtenaar. Bovendien zijn er 4526 (4,6%) meldingen gemaakt door andere medewerkers van de gemeente, die bijvoorbeeld werkzaam zijn in de buitendienst en tijdens hun werk in de openbare ruimte een melding doen van iets dat hun opvalt. Dit betekent dat 85% van de meldingen digitaal door de inwoners zelf wordt gedaan. Dit is een belangrijke indicator voor het succes van Fixi en de kanaalsturing van de gemeenten Hillegom en Lisse.

Fixi maakt het voor de gemeenten Hillegom en Lisse ook mogelijk om meer 'datagedreven' te werken. In het systeem wordt data over alle meldingen opgeslagen. Door deze data te analyseren en te verwerken in de werkprocessen, kunnen toekomstige meldingen voorkomen worden. Als bijvoorbeeld regelmatig gemeld wordt dat er bij een bepaalde container vuilnis wordt naastgeplaatst, kan hierop ingespeeld worden door de container vaker te legen. Ook zijn er voorbeelden van het gebruik van data uit het meldingssysteem om de eikenprocessierups effectiever te bestrijden. In Hillegom en Lisse wordt aangegeven dat hiervoor op dit moment nog onvoldoende structurele capaciteit beschikbaar is. Wel is er de wens om met een datagedreven aanpak op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen en zijn hiervoor al verschillende initiatieven in ontwikkeling. Zo is er een programma 'datagedreven sturen' van start gegaan. Ook wordt de data van de meldingen in Fixi gebruikt in een dashboard en is er een Fixi monitor met managementinformatie op basis waarvan de portefeuillehouders in de colleges van Hillegom en Lisse worden geïnformeerd.

## 4.3 Toewijzen en afhandelen

Zowel Meerlanden als de buitendienst van HLTsamen hanteren servicenormen voor de snelheid van de afhandeling van MOR-en. De afhandelingsduur voor Hillegom en Lisse is, op een piek in 2019 na, niet significant veranderd en vertoont een gelijkmatige trend. Hierbij moet worden opgemerkt dat voor het gros van de meldingen er een korte afhandelingsduur geldt dan het gemiddelde, en een klein aantal specifieke meldingen veel meer tijd vergt, waardoor de gemiddelde afhandeltermijn langer wordt. Deze langere afhandeltermijn wordt vooral veroorzaakt door 'oneigenlijke meldingen', dat zijn bijvoorbeeld meldingen in Fixi waarbij inwoners vragen om meer bomen of verkeersdrempels in de straat.

In beide gemeenten worden inwoners via Fixi op de hoogte gehouden van de afhandeling van hun melding. Dit wordt over het algemeen als prettig ervaren door inwoners. Dit bleek niet alleen uit de interviews met ambtenaren, maar ook uit het klantreizenonderzoek (zie hiervoor het volgende hoofdstuk). Als het om zaken gaat die de gemeente niet zelf kan afhandelen, verwijst de gemeente inwoners via Fixi in de meeste gevallen door naar de juiste plek waar de melding gedaan kan worden. Er wordt aan gewerkt om dit steeds makkelijker voor de inwoner te maken en geautomatiseerd

meldingen te kunnen doorzetten. Zo worden Fixi-meldingen over de openbare verlichting automatisch doorgezet naar de leverancier van de gemeenten die zorgdraagt voor de afhandelingen. De melder merkt hier niets van; voor hem/haar lijkt het alsof de melding gewoon door de gemeente wordt afgehandeld. Het voordeel hiervan is dat de meldingen direct bij de juiste partij terecht komen. De communicatie over de afhandeling verloopt ook bij deze meldingen via Fixi en zo blijft de inwoner die de melding heeft gemaakt altijd op de hoogte van de afhandeling ervan. In de toekomst worden meer datasets gekoppeld aan Fixi, zodat er specifiekere meldingen kunnen worden gedaan die dan weer efficiënter afgehandeld kunnen worden.

Er wordt voortdurend gekeken naar hoe meldingen richting Fixi zelf kunnen worden doorgezet, om de applicatie en website aan te passen. Denk aan het verbeteren van de categorieën waar een inwoner uit kan kiezen bij het doen van een melding, of het vaker geautomatiseerd terugkoppelen bij bepaalde (onterechte) meldingen. Laatstgenoemde zou kunnen helpen bij 'beleidsvragen' (meer bomen of juist verkeersdrempels in de straat) die onterecht als melding openbare ruimte door inwoners worden ingediend. Om het systeem voor dit soort zaken door te ontwikkelen, wordt samengewerkt in gebruikersgroepen met andere gemeentes die dezelfde applicatie gebruiken.

## 4.4 Monitoren

Het aantal meldingen is sinds de invoering van Fixi in 2017 sterk gestegen in zowel Hillegom als Lisse. In 2022 worden er inmiddels ruim viermaal zoveel MOR-en gedaan als in 2018. Dit geldt voor beide gemeenten. Deze stijging wordt voor een belangrijk deel verklaard door het feit dat het voor inwoners veel makkelijker is om een melding in Fixi te doen, dan voorheen via de telefoon of de balie. Ook wordt aangegeven dat de gemeenten geïnvesteerd hebben in de promotie van Fixi. Via banners en flyers zijn inwoners opgeroepen om hun meldingen via Fixi bij de gemeenten te doen.

(De ontwikkeling van) het aantal meldingen per duizend inwoners is in Hillegom nagenoeg gelijk aan dat van Lisse. In andere Nederlandse gemeenten is er ook een opwaartse trend te zien in 2018 en 2019, hoewel minder sterk dan in Hillegom en Lisse. Omdat er geen benchmarkgegevens over 2020 en 2021 beschikbaar zijn, kunnen we aantallen meldingen voor deze jaren niet de vergelijken met Hillegom en Lisse.

De gemiddelde afhandelingsduur in Hillegom en Lisse verschilt in 2018 niet sterk van andere Nederlandse gemeenten. In 2019 ligt deze in zowel Lisse als Hillegom wat hoger dan gemiddeld (respectievelijk 22 en 20 dagen, voor andere Nederlandse gemeenten was dit 16 dagen). Over de jaren 2020 en 2021 zijn er geen benchmarkgegevens beschikbaar, maar volgen de meldingen in Hillegom en Lisse geen afwijkend patroon ten opzichte van 2018-2019.

Net als in 35 van de 49 andere Nederlandse gemeenten, stijgt bij zowel Hillegom als Lisse het aantal MOR-en in de coronaperiode. De vraag is of deze stijging toe te schrijven is aan de coronaomstandigheden omdat het aantal meldingen lineair stijgt. Uit de interviews bleek dat er via Fixi vaker meldingen werden gemaakt die te maken hadden met overlast van de burens. Het betreft hier oneigenlijk gebruik van Fixi omdat dit soort overlast geen MOR betreft.

## 4.5 Evalueren en verantwoorden

In Hillegom wordt informatie over aantallen en afhandelingstermijn van de MOR-en periodiek gerapporteerd aan het college van B&W en de gemeenteraad. Deze rapportages vloeien rechtstreeks voort uit de overeenkomst tussen Hillegom en Meerlanden, waarin ook rapportageverplichtingen zijn opgenomen. Met deze rapportages beschikt de gemeenteraad van Hillegom over inzicht om te sturen in de MOR-en.

In Lisse is de buitendienst HLTsamen zelf verantwoordelijk voor de sturingsinformatie en wordt er niet structureel gerapporteerd aan het college van B&W en de gemeenteraad. De gemeente heeft de MOR-en vanuit het oogpunt van verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening inbesteed, maar hierover wordt niet gerapporteerd. Er is sturingsinformatie beschikbaar in de Fixi monitor, maar er is nog onvoldoende uitgekristalliseerd welke informatie hieruit relevant is voor het college en de gemeenteraad. Er is zodoende beperkte sturing op aantallen MOR-en en de kwaliteit van afhandeling ervan op dit moment.

## 5. Verslag klantreizen

Het was een nadrukkelijke wens van de rekenkamer van Hillegom en Lisse om met dit onderzoek inzicht te krijgen in de klantvriendelijkheid van het digitale meldsysteem Fixi. Daarom hebben wij in beide gemeenten een aantal klantreizen uitgevoerd. In deze klantreizen vroegen wij inwoners van de gemeenten om digitaal een MOR te doen.

### 5.1 Wat is een klantreis?

Om een juist beeld te schetsen van de gebruikservaring en tevredenheid bij het doen van een MOR, hebben we inwoners in Hillegom en Lisse op straat benaderd. We simuleerden het meldingenproces, waarin inwoners de onderzoekers meenamen in het proces dat zij doorlopen bij het doen van een MOR. Dit hebben wij gedaan door inwoners een fictieve casus voor te leggen en ze daarna te vragen hoe ze dit digitaal aan de gemeente zouden melden. We hebben hiervoor drie korte casussen ontwikkeld die zonder ambtelijk jargon zijn beschreven:

- Een groepje hangjongeren uit de buurt heeft vannacht vlak voor uw voordeur een paar tegels uit de stoep gehaald. Maak hiervan een melding bij de gemeente;
- Het heeft vannacht zo hard gewaaid dat de boom tegenover uw huis nu scheef staat en de omliggende stoeptegels niet goed meer liggen. Omdat mensen hierover kunnen vallen, wil u dit zo snel mogelijk melden bij de gemeente;
- Ja hoor, het is weer zover. Naast de ondergrondse afvalcontainer bij u in de buurt staat alweer een berg troep. Maak hiervan een melding bij de gemeente.

We kozen in deze casussen voor willekeurige adressen in Lisse en Hillegom, zodat het meldproces daadwerkelijk digitaal doorlopen kon worden. Met het voorleggen van casussen en het ter plekke doen van een melding, kregen wij inzicht in hoe de inwoners navigeerden door de website, of ze daadwerkelijk in staat waren de melding te doen en of ze tevreden waren over de wijze waarop het meldproces was ingericht.

### 5.2 Gebruikservaring inwoners Lisse & Hillegom

Op een doordeweekse dag in april hebben wij zo'n 20 inwoners benaderd in de winkelstraten van zowel Hillegom als Lisse. Aan deze inwoners werd één van de cases voorgelegd met de vraag hoe zij dit bij de gemeente zouden melden (digitaal of via een ander kanaal) en hoe zij dit vervolgens digitaal zouden doen. Het digitaal melden voerden zij ter plekke uit via een laptop. Zo ontstond er in relatief korte tijd een duidelijk beeld van de diverse afwegingen die zij maakten en gedachten die zij hadden bij het navigeren op de website.

De respondenten waren vrij positief over de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke websites en van Fixi. Een aanzienlijk gedeelte van de deelnemers aan de klantreizen was al bekend met Fixi en had hier zelf al eerder gebruik van gemaakt om digitaal een melding te doen. Deze deelnemers hadden dan ook weinig tot geen moeite met het vinden van de juiste pagina op de gemeentelijke website, of wisten direct Fixi te vinden zonder daar de gemeentelijke website voor nodig te hebben. Een enkeling had zelfs al de Fixi-app geïnstalleerd op zijn/haar mobiele telefoon. Deze deelnemers waren zeer positief over hun eerdere ervaringen met de afhandeling van meldingen en de snelheid daarvan.

Een ander deel van de deelnemers had nog nooit (digitaal) een MOR gedaan. Ook deze deelnemers slaagden erin om via de website en Fixi een MOR te doen. De ervaring was dusdanig positief dat een deel van de respondenten ter plekke aangaf om in voorkomende gevallen weer gebruik te maken van Fixi. Een ander deel van de respondenten gaf aan thuis niet over de middelen te beschikken en/of digitaal niet vaardig genoeg te zijn om een volgende melding digitaal te doen.

Er kwam ook een aantal verbeterpunten naar voren tijdens de klantreizen. Opvallend was dat meerdere respondenten eerst de contactpagina op de website aanklikten om de melding door te geven. Via het contactformulier op de contactpagina, wordt de categorie 'meldingen openbare ruimte' gegeven als één van de vijf categorieën die aangevinkt kan worden. Door dit te doen, worden mensen automatisch doorverwezen naar Fixi en kunnen ze hier alsnog een melding doen. Het gros van de mensen die via het contactformulier probeerde een MOR in te dienen, kwam zo uiteindelijk toch bij Fixi terecht en wist succesvol het proces af te ronden. In een enkel geval legde een respondent niet de link tussen de categorie 'meldingen openbare ruimte' en de casus die wij hadden voorgelegd. Zij begrepen de term 'melding openbare ruimte' onvoldoende. Deze respondenten kozen uiteindelijk voor de categorie 'anders' en gaven zo hun melding aan de gemeente door. Daarnaast werd het verschil tussen een melding en een klacht door een enkeling niet juist begrepen, waardoor er op de verkeerde plek op de website werd gezocht. Respondenten hadden soms een andere associatie bij wat een klacht en een melding is dan de gemeentes zelf, wat tot verwarring leidde bij het doorgeven van een melding aan de hand van de voorgelegde casus.

Tot slot was het soms onduidelijk in welke categorie de melding thuishoort. Zowel op de website als in Fixi waren er namelijk diverse categorieën voor meldingen openbare ruimte waar de inwoner uit kon kiezen. Deze categorieën verschilden bovendien tussen de website en Fixi. In Fixi waren er beduidend meer categorieën waaruit gekozen kon worden. Op het moment dat het niet duidelijk was in welke categorie de melding thuishoorde, gaven diverse respondenten aan een telefonische melding te doen. Dit omdat het tijd zou schelen, en in een enkel geval werd ook de behoefte aan persoonlijk contact bij het maken van een MOR uitgesproken. De veelheid aan meldingscategorieën in Fixi maakte het kiezen van een categorie soms extra complex. Daarnaast werd er soms ambtelijke taal op de website gebruikt, waardoor de categorieën van meldingen niet altijd begrijpelijk waren voor de inwoner. Zij wisten hierdoor niet goed waar ze hun melding moesten plaatsen en moesten lang zoeken naar de juiste categorie. Tevens werd aangegeven dat het is sommige gevallen lastig was om te bepalen of en wanneer iets gemeld kan worden in Fixi. Ook gaven deze mensen aan dat ze in een dergelijk geval eerder een melding telefonisch door zouden geven, of zelfs langs bij de balie zouden komen, omdat er dan de mogelijkheid is om hulp bij het indienen te kunnen vragen.

## 6. Uit de raadsbijeenkomsten

In het kader van het onderzoek is op woensdag 24 mei zowel een sessie met raadsleden uit Hillegom als met raadsleden uit Lisse belegd. Aan de bijeenkomst in Hillegom hebben zes raadsleden deelgenomen, in Lisse waren dat er zeven. Met hen is om te beginnen gesproken over hun eigen ervaringen met het doen van een MOR. Tevens is de aandacht uitgegaan naar de mogelijkheden die zij ervaren om te sturen op de afhandeling van meldingen. Daarbij gaat het zowel over de wijze waarop zij over dit onderwerp worden geïnformeerd als over de mogelijkheden om de resultaten te beoordelen.

Om te beginnen werd geconstateerd dat vrijwel alle aanwezige raadsleden zelf ook actief MOR-en doen. Sommigen van hen doen dat rechtstreeks bij medewerkers HLTsamen of incidenteel bij de verantwoordelijk portefeuillehouder. Alle deelnemers aan het gesprek maken met grote regelmaat gebruik van Fixi. Het blijkt dat het gebruik van Fixi zelfs zo gebruikelijk is, dat deze raadsleden niet meer spreken over een MOR, maar over een 'Fixi-melding'. Dit taalgebruik is naar hun ervaring ondertussen ook breder ingeburgerd in de lokale gemeenschap.

Raadsleden worden met enige regelmaat ook door andere inwoners aangesproken op tekortkomingen in de openbare ruimte. Vaak verwijzen zij deze inwoners dan door naar Fixi, ook omdat de raadsleden dat als een goed bruikbare applicatie ervaren. Zeker zijn er wel eens inwoners die bij raadsleden aangeven minder tevreden te zijn over Fixi, maar raadsleden zelf schrijven dat vooral toe aan onbekendheid van deze inwoners met de applicatie en/of gebrek aan digitale vaardigheden. Een opmerkelijke opbrengst van de gespreksavond was dat sommige raadsleden door hun collega's werden geattendeerd op allerlei extra informatie die in Fixi beschikbaar is over bijvoorbeeld aantallen meldingen en afhandelingstermijnen. Met die informatie zouden raadsleden al beter invulling kunnen geven aan hun volksvertegenwoordigende en controlerende verantwoordelijkheden. Wat dat betreft wordt de applicatie door de raadsleden niet altijd optimaal gebruikt.

Niet alleen zijn de raadsleden overwegend tevreden over de mogelijkheid om een melding te doen, en het gebruik van Fixi, dat geldt ook voor de afhandeling van de meldingen. Zij ervaren dat meldingen snel en adequaat worden opgepakt en de tekortkomingen in de openbare ruimte worden hersteld. Zeker zijn er wel eens meer ingewikkelde situaties waarbij afhandeling langer duurt, maar het merendeel van de raadsleden is er zich van bewust wat de redenen zijn voor de langere afhandelingstermijn. Zo weten zij dat meldingen over kapotte straatverlichting direct doorgezet worden naar een extern bedrijf dat de gewoonte heeft om verschillende meldingen eerst 'op te sparen' alvorens deze op te pakken. Als het gaat om meldingen over de groenvoorziening is bekend dat de afhandeling van sommige van deze seizoensgebonden zijn. Tegelijkertijd zijn de raadsleden er zich van bewust dat deze kennis lang niet bij alle inwoners aanwezig is. In die context constateren zij dat de informatievoorziening over de afhandeling van dergelijke meldingen wel eens tekort schiet. Niet altijd ontvangen zij bericht dat de melding op een ander moment pas zal worden afgedaan. Enkele raadsleden noemen dat het incidenteel voorkomt dat meldingen niet opgevolgd zijn of dat de reactie onvoldoende was.

De raadsleden van Hillegom en Lisse zijn zich er goed van bewust dat de afhandeling van klachten in beide gemeenten anders is georganiseerd. In Hillegom gebeurt dat voor een belangrijk deel door Meerlanden, in Lisse door de gezamenlijke buitendienst van HLTsamen. In beide gemeenten staan de raadsleden achter deze keuze, omdat het hun stellige indruk is dat er sprake kan zijn van meer



maatwerk, meer slagkracht en een betere kwaliteit. Zij nemen daarbij voor lief dat de voor beide gemeenten verschillende procedures mogelijk minder efficiënt zijn voor de ambtelijke organisatie. Of en in welke mate dit het geval is, is de raadsleden niet bekend; zij worden niet geïnformeerd over de kosten die met de afhandeling zijn gemoeid. Evenmin kunnen zij doorzien of intensievere samenwerking tot lagere kosten zou leiden. Overigens geldt voor de raadsleden dat zij kostenbeheersing niet de prioriteit geven bij de afhandeling van meldingen. Zij geven de voorkeur aan kwaliteit.

Fixi is een instrument waarmee inwoners digitaal kunnen melden. Maar niet alle inwoners willen digitaal meldingen doorgeven of zijn daartoe in staat. In het onderzoek is wat dit betreft vastgesteld dat in beide gemeenten ook de mogelijkheid bestaat om meldingen telefonisch of aan de balie door te geven. Hoewel raadsleden er zich van bewust zijn dat het beschikbaar houden van het telefonische en fysieke kanaal wellicht extra ambtelijke capaciteit vraagt, en daarmee ook extra kosten met zich meebrengt, hechten zij er sterk aan dat deze alternatieven voor Fixi in stand blijven.

In beide gemeenten stellen de raadsleden dat zij niet tot nauwelijks geïnformeerd worden over de gang van zaken met betrekking tot de MOR-en. In de context van dit onderzoek is door vertegenwoordigers van de gemeente Hillegom genoemd dat raadsleden jaarlijks hierover worden geïnformeerd. Door raadsleden van Hillegom wordt dat niet herkend. Zij vermoeden dat dergelijke informatie dan ofwel opgenomen is in de jaarrekening van de gemeente of in het jaarverslag van HLT-samen. Maar het is voor hun in ieder geval onvoldoende duidelijk waar die informatie dan te vinden is. Raadsleden uit Lisse bevestigen dat zij niet over de meldingen en afhandeling worden geïnformeerd. In beide gemeenten zouden de raadsleden meer informatie op prijs stellen. Zij noemen dat veel van de beeldvorming over het functioneren van de gemeente ontstaat in de reactie op en de afhandeling van deze meldingen. Bovendien vinden zij het belangrijk dat de gemeente actief investeert in de kwaliteit van de openbare ruimte. Zij vernemen daarom graag of de gemeente daar adequaat in opereert en er in slaagt om 'de gemeente steeds mooier te maken'.

Over de wijze waarop de raadsleden dan geïnformeerd zouden moeten worden bestaat enig verschil van inzicht. Sommige raadsleden pleiten voor een jaarlijkse rapportage die dan in de desbetreffende raadscommissie besproken zou kunnen worden. Voor anderen kan met een raadsinformatiebrief worden volstaan. Ook wordt de suggestie gedaan om een digitaal dashboard te ontwikkelen en beschikbaar te stellen, zodat raadsleden zich op elk gewenst moment kunnen informeren over de stand van zaken.

In beide gemeenten wordt door de raadsleden gesteld dat er geen informatie beschikbaar is over de beoordeling door melders van de afhandeling van de meldingen. Dit wordt als een tekortkoming ervaren.

Uit de bijeenkomst wordt door de aanwezige raadsleden in zowel Hillegom als in Lisse geconcludeerd, dat zij onvoldoende in staat zijn om invulling te geven aan zowel hun kaderstellende als controlerende verantwoordelijkheden als het gaat om de MOR-en.





## Bijlage A      Deelnemers Raadsbijeenkomsten 24-5-2023

Ambers Evers, Bevolkingsbelangen Hillegom	Hillegom
Joop van Duffelen, Bevolkingsbelangen Hillegom	Hillegom
Robbert Jansen, Bloeiend Hillegom	Hillegom
Ria Heemskerk, Bloeiend Hillegom	Hillegom
Mike Roelofs, BBH	Hillegom
Boelo Meijer, GroenLinks	Hillegom
Cobi van der Wiel, VVD	Lisse
Gerrit Meiland, CDA	Lisse
Bas de Weijert, PvdA/GroenLinks	Lisse
Gabrielle Eekhout, D66	Lisse
Vincent Scheurwater, SGP/ChristenUnie	Lisse
Cor de Groot, Nieuw Lisse	Lisse
John de Bruin, Nieuw Lisse	Lisse

## Bijlage B Normenkader

Onderzoeksvraag	Norm	Stoplichtrapportage
Is de afhandeling van de MOR-en vastgelegd in een beleidsnota, vastgesteld door college of raad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is een beleidsnotitie, vastgesteld door college of raad.</li> <li>In deze beleidsnotitie of achterliggende documenten zijn KPI's ten aanzien van de MOR-en opgenomen</li> <li>Er is een procesbeschrijving voor de MOR-en en meldingen worden volgens deze procesbeschrijving afgehandeld. Hierdoor is er sprake van een gecontroleerd proces.</li> <li>Het werkproces van de MOR-en wordt ondersteund door het digitale systeem Fixi.</li> </ul>	
Worden de MOR-en geregistreerd en hoe worden resultaten gemonitord?	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente heeft een registratiesysteem voor de MOR-en.</li> <li>In dit systeem wordt op basis van de KPI's bijgehouden hoe de MOR-en worden afgehandeld</li> <li>Er wordt volgens de Plan Do Check Act (PDCA) cyclus gewerkt aan een constante verbetering van de afhandeling van de MOR-en.</li> </ul>	
Via welke kanalen kunnen inwoners een MOR doen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>De burgers kunnen via verschillende kanalen (balie, telefoon, website en app) een MOR doen.</li> <li>De gemeenten beschikken over een kanalenstrategie.</li> <li>De kanalen zijn toegankelijk voor alle inwoners.</li> </ul>	

<p>Hoe is de registratie en afhandeling geregeld?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De meldingen worden geregistreerd in voor de melder begrijpelijke categorieën.</li> <li>▪ Melders worden op de hoogte gehouden van de status en de afhandeling van hun melding.</li> <li>▪ De gemeenten hebben inzicht in de ontwikkeling van de aard van de meldingen, het aantal meldingen en de afhandelingssnelheid ervan.</li> <li>▪ Gemeenten analyseren de beschikbare data ten aanzien van de MOR-en om meldingen in de toekomst te voorkomen.</li> </ul>	 <p>Hillegom en Lisse hebben een begin gemaakt met datagedreven werken om meldingen in de toekomst te voorkomen.</p>
<p>Hoe zijn de gemeenteraden betrokken?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De gemeenteraden worden periodiek geïnformeerd over de beleidsontwikkeling en uitvoering van de MOR-en.</li> </ul>	
<p>Hoe presteren Hillegom en Lisse in relatie tot andere gemeenten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het beleid en de uitvoering ervan wordt afgezet tegen de deelnemende gemeenten in het DoeMee onderzoek van 2020.</li> <li>▪ In de benchmark wordt een vergelijking gemaakt op de hoofdthema's registratie, klanttevredenheid, innovaties en rapportages.</li> </ul>	<p>Over dit deel van het normenkader valt niet met en 'stoplicht' te rapporteren. Het tweede hoofdstuk van dit onderzoek bevat de benchmark.</p>

## Bijlage C Bestudeerde documentatie

#	Documentnaam	Datum
1.	Fixi-meldingen	22-02-2022
2.	HLTsamen – Opdracht Regie op Kanalen	07-02-2019
3.	HLTsamen – Opdracht Serviceformules	23-05-2019
4.	HLTsamen – Servicelevels Besluit	17-01-2019
5.	HLTsamen – Tussentijdse evaluatie verbeterproces: regie op kanalen	12-03-2020
6.	HLTsamen – Voortgang domeinplan 2022 – 2026 publieksservice Q3 2022	Zonder datum

## **Bijlage D**      Side letter NVRR-onderzoek MOR