

Raadsvoorstel Besluitvormend



Rekenkamerrapport Meldingen openbare ruimte Hillegom en Lisse

aan: de raad van de gemeente Hillegom

zaaknummer: Z-23-345816
datum voorstel: 22 januari 2024
datum collegevergadering: niet van toepassing
datum raadsvergadering: 25 april 2024
agendapunt:
portefeuillehouder: Maarten Dijkshoorn
behandelend ambtenaar: Francien Rosing
e-mailadres: F.Rosing@Lisse.nl

Wij stellen voor:

1. De volgende aanbevelingen uit het onderzoek naar meldingen over de openbare ruimte Hillegom en Lisse van de Rekenkamer Hillegom en Lisse over te nemen:
 - Stel een plan op voor de doorontwikkeling van de meldingen over de openbare ruimte met behulp van de mogelijkheden die Fixi biedt.
 - Informeer de gemeenteraden van Hillegom en Lisse beter over de meldingen openbare ruimte zodat zij hun kaderstellende en controlerende rol kunnen waarmaken.
 2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven:
 - a) om zorg te dragen voor de uitvoering van de aanbevelingen en
 - b) de raad op de daartoe afgesproken wijze periodiek te informeren over de voortgang van de uitvoering van dit raadsbesluit.
-

Inleiding

In januari 2023 is de Rekenkamer Hillegom en Lisse gestart met een onderzoek naar de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte in Hillegom en Lisse. De fractievoorzitters van Hillegom en Lisse hebben het idee voor dit onderzoek aangedragen tijdens het jaarlijkse overleg met de rekenkamer. De rekenkamer heeft dit idee daarna opgepakt.

De rekenkamer stuurde de eindrapportage op 19 oktober 2023 aan de colleges van Hillegom en Lisse. Op 22 november heeft het college van Hillegom gereageerd. Deze reactie is opgenomen in de rapportage (paragraaf 2.1).

Bestaand kader en context

In overeenstemming met artikel 182 van de Gemeentewet heeft de rekenkamer van Hillegom en Lisse de taak om de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur te toetsen.

Argumenten

In het rapport treft u vanaf pagina 2 de conclusies en aanbevelingen aan. De Rekenkamer doet naar aanleiding van het onderzoek de volgende aanbevelingen:

1. Stel een plan op voor de doorontwikkeling van de meldingen over de openbare ruimte met behulp van de mogelijkheden die Fixi biedt.

Er zijn verbeteringen mogelijk ten aanzien van: a) datagedreven werken, b) tegengaan van oneigenlijk gebruik van Fixi en c) het meten van klanttevredenheid.

Fixi maakt het voor de gemeenten Hillegom en Lisse 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 efficiënter afgehandeld of zelfs voorkomen worden. Bijvoorbeeld door een container waar vaak naastplaatsingen van vuilnis worden gemeld, vaker te legen. 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, zoals een programma 'datagedreven sturen'.

Verder is verbetering mogelijk door oneigenlijk gebruik van Fixi tegen te gaan en deze meldingen indien van toepassing, te verwijzen naar de klachtenprocedure.

Ambtenaren signaleren dat de app steeds vaker oneigenlijk wordt gebruikt door inwoners om onvrede over het gemeentelijk beleid of wensen ten aanzien van de eigen leefomgeving duidelijk te maken. Het gaat bijvoorbeeld om meldingen waarbij inwoners vragen om meer bomen of verkeersdrempels in de straat. Deze 'oneigenlijke meldingen' kennen een langere afhandeltermijn, waardoor de gemiddelde afhandeltermijn van de **meldingen over de openbare ruimte** langer wordt.

De klanttevredenheid over de afhandeling van de meldingen over de openbare ruimte wordt niet structureel gemeten in Hillegom en Lisse. De klanttevredenheid over de afhandeling van de meldingen over de openbare ruimte wordt niet structureel gemeten in Hillegom en Lisse. Wel biedt Fixi aan melders de mogelijkheid om met een smiley te laten weten hoe zij de afhandeling hebben ervaren. Hierop worden door HLTsamen nog geen analyses gedaan.

2. Informeert de gemeenteraden van Hillegom en Lisse beter over de meldingen over de openbare ruimte zodat zij hun kaderstellende en controlerende rol kunnen waarmaken.

De informatievoorziening over de meldingen over de openbare ruimte aan de raad is in Hillegom en Lisse voor verbetering vatbaar. In beide gemeenten wordt zowel ambtelijk als door raadsleden aangegeven dat het bestuur niet geïnformeerd wordt over de meldingen over de openbare ruimte. De raadsleden die hebben deelgenomen aan het onderzoek, concluderen dat zij onvoldoende invulling kunnen geven aan hun kaderstellende en controlerende verantwoordelijkheden. Dit leidt tot de aanbeveling om vanuit HLTsamen het gesprek aan te gaan met de gemeenteraden van Hillegom en Lisse over de wijze waarop zij over dit onderwerp geïnformeerd willen worden. En vervolgens een rapportage in te richten die tegemoetkomt aan hun wensen.

Het rapport bevat tot slot een derde aanbeveling die alleen op Lisse is gericht.

Kanttekeningen

Ambtelijk en bestuurlijk hoor en wederhoor

In overeenstemming met het onderzoeksprotocol heeft de rekenkamer de rapportage voor een feitencheck aan de betrokkenen voorgelegd. De reactie is overgenomen, voor zover deze gaat over de feitelijke inhoud.

Vervolgens heeft de rekenkamer het eindrapport op 19 oktober voor een bestuurlijke reactie voorgelegd aan het colleges van Lisse en Hillegom. Gelijktijdig is het rapport ter informatie toegezonden aan de gemeenteraden van Lisse en Hillegom. De bestuurlijke reacties van het college van Hillegom is op 22 november 2023 ontvangen. U treft deze aan in hoofdstuk 2.

Nawoord van de rekenkamer

In het nawoord reageert de rekenkamer hierop. De rekenkamer schrijft: "Wij danken de colleges van Hillegom en Lisse voor de bestuurlijke reactie van 21 en 22 november 2023 op het rapport Meldingen Openbare Ruimte. Deze reacties gaven voor ons aanleiding om een nawoord te richten aan de gemeenteraad. We hebben met genoegen kennisgenomen van het feit dat beide colleges de meeste conclusies en aanbevelingen uit het rapport herkennen en onderschrijven." Het nawoord richt zich verder op de bestuurlijke reactie van het college van Lisse op de derde aanbeveling.

Financiële consequenties

Het aannemen van dit voorstel heeft geen financiële consequenties. Het uitvoeren van de aanbevelingen kan wel kosten meebrengen.

Aanpak, uitvoering en participatie

Het onderzoek is onder verantwoordelijkheid van de rekenkamer uitgevoerd.

Het onderzoeksbureau heeft een vragenlijst voorgelegd over de wijze waarop de beide gemeenten meldingen openbare ruimte afhandelen. De antwoorden zijn vergeleken met de antwoorden van 50 andere gemeenten die eerder hebben meegedaan aan een vergelijkbaar onderzoek. Daarnaast zijn document bestudeerd en ambtenaren geïnterviewd.

Burgers en gemeenteraadsleden hebben een bijdrage geleverd aan het onderzoek. Het onderzoeksbureau vroeg willekeurige inwoners van beide gemeenten om digitaal een melding te doen van losliggende stoeptegels, een omgewaaide boom of naastplaatsing bij een ondergrondse afvalcontainer. Tot slot organiseerden het bureau en de RKC een raadsbijeenkomst op 24 mei 2023. Hierin presenteerde het onderzoeksbureau de eerste onderzoeksbevindingen en voerde aan de hand van stellingen een gesprek met de aanwezige raadsleden over de meldingen openbare ruimte.

Hillegom-Lisse-Teylingen (HLT)

De rekenkamer heeft het onderzoek uitgevoerd voor de gemeenten Hillegom en Lisse. Het raadsvoorstel is echter niet identiek voor beide raden. De reden hiervoor is dat beide gemeenten de Meldingen openbare ruimte op verschillende wijze afhandelen. De derde aanbeveling in het rapport is alleen gericht aan de gemeente Lisse. Daarom legt de rekenkamer deze aanbeveling niet voor aan de raad van de gemeente Hillegom.

Urgentie

Geen

Evaluatie

De rekenkamer stelt voor dat raad opdracht geeft aan het college om de raad periodiek te informeren over de voortgang van de uitvoering van het raadsbesluit.

Bijlagen en achtergrondinformatie

- Eindrapport meldingen openbare ruimte

namens de Rekenkamer Hillegom en Lisse,

Mevrouw F.A. Rosing
Secretaris

Mevrouw R. Meilink
Voorzitter

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Hillegom,

gelezen

gelet op de behandeling in de raadscommissie- en raadsvergadering,

gelet op

besluit:

1. Naar aanleiding van het onderzoek naar Meldingen openbare ruimte Hillegom en Lisse alle aanbevelingen van de Rekenkamercommissie over te nemen:
 - a. Stel een plan op voor de doorontwikkeling van de meldingen over de openbare ruimte met behulp van de mogelijkheden die Fixi biedt.
 - b. Informeer de gemeenteraden van Hillegom en Lisse beter over de meldingen over de openbare ruimte zodat zij hun kaderstellende en controlerende rol kunnen waarmaken.
2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven
 - a. zorg te dragen voor de uitvoering van de aanbevelingen en
 - b. de raad op de daartoe afgesproken wijze periodiek te informeren over de voortgang van de uitvoering van dit raadsbesluit.

Aldus besloten in de raadsvergadering van 25 april 2024.

Mevrouw drs. Y. Hermans
Griffier

De heer A. van Erk
Voorzitter