



Rekenkamer  
**ROTTERDAM**

## **casestudy meldingen buitenruimte**



# 1 inleiding en leeswijzer

## 1-1 inleiding

De Rekenkamer Rotterdam heeft de gemeentelijke dienstverlening en de personele krimp onderzocht. De kwaliteit van de dienstverlening via de dienstverleningskanalen telefonie, website, balies en brieven/e-mail is geanalyseerd. Tevens zijn casestudy's uitgevoerd naar de dienstverlening voor een aantal specifieke gemeentelijke producten. Voor een uitgebreide toelichting op het onderzoek wordt verwezen naar de onderzoeksopzet.<sup>1</sup>

Deze casestudy betreft de kwaliteit van dienstverlening bij de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte (o.a. pleinen, straten, en parken).

## 1-2 leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt een beknopte beschrijving gegeven van de relevante processen, de productspecifieke servicenormen en de wijze waarop de gemeente de kwaliteit van dienstverlening voor de afhandeling van meldingen buitenruimte monitort. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening in de periode 2008-2015. In hoofdstuk 4 worden potentiële oorzaken benoemd en vervolgens op plausibiliteit beoordeeld. De gebruikte bronnen zijn vermeld in de bijlage.

<sup>1</sup> <http://rekenkamer.rotterdam.nl/onderzoeken/onderzoeksopzet-dienstverlening-en-personele-krimp/>

## 2 proces en product

### 2-1 melding buitenruimte

Ten aanzien van het proces meldingen buitenruimte is op de website van de gemeente de volgende tekst opgenomen:

“Is er op straat of in het groen iets kapot of vuil, dan kunt u dat melden bij de gemeente Rotterdam. Meldingen kunnen bijvoorbeeld gaan over:

- problemen met bestrating of plantsoenen
- vervuiling en wateroverlast
- fietswrakken, kapot straatmeubilair (zoals bankjes en speeltoestellen) en graffiti
- dode dieren op de weg
- een probleem met de straatverlichting.”<sup>2</sup>

Meldingen worden vervolgens afgehandeld door de gemeente. De melding wordt opgenomen in het meldingssysteem voor de buitenruimte en vervolgens wordt er een oplossing gezocht. Het doen van een melding is gratis.

### 2-2 proces melding buitenruimte

Burgers kunnen meldingen over de buitenruimte doen via het telefoonnummer 14010, via de website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) of via de landelijke app ‘buiten beter’. De app maakt o.a. automatische GPS-plaatsbepaling, een korte omschrijving en een foto van de situatie mogelijk.

Bij een gevaarlijke situatie kan een ‘snel herstel’-melding worden gedaan. Het gaat dan bijvoorbeeld om een obstakel op de weg (omgevallen boom of lantaarnpaal), een groot gat of verzakking in de weg of het voetpad of gevaarlijk afval op straat (klein chemisch afval, asbest, accu, olie, injectienaalden). Deze meldingen kunnen alleen telefonisch worden gedaan.

Bij elke melding worden datum, melder, onderwerp en locatie opgeslagen. Aan de hand van het onderwerp en de locatie van een melding wordt vanuit de frontoffice een melding aan een specifieke dienst toegekend, die de melding vervolgens voor zijn rekening neemt. Sommige meldingen moeten ook doorgezet worden naar externe partijen. Het systeem zet de meldingen automatisch door. Bij een fout (melding komt bij de verkeerde partij) wordt dit handmatig opgelost. Alle relevante instanties zijn aangesloten op het systeem.

Diensten kunnen zelf in het systeem de statussen van meldingen bekijken. Het systeem kan ook via de mobiele telefoon geraadpleegd worden. Als de melding is opgelost, wordt dit door het uitvoerende dienstonderdeel gerapporteerd in het systeem. Wie dit doet, verschilt per taak en dienst.

<sup>2</sup> [http://www.rotterdam.nl/product:meldingen\\_over\\_de\\_buitenruimte](http://www.rotterdam.nl/product:meldingen_over_de_buitenruimte)

### 2-3 veranderingen in het proces

Belangrijke veranderingen in het proces na 2008 zijn:

- Vanaf 2009 kan de status van een melding via de website gevolgd worden. (via <http://www.gis.rotterdam.nl/msb.meldingenopkaart/MeldingenOpKaart.aspx>)
- De introductie van een digitaal meldingsformulier in 2009. Voor 2009 kwam het merendeel van de meldingen buitenruimte binnen via het telefoonnummer 14010.
- Vanaf 2010 kunnen medewerkers van de gemeente zelf ook meldingen doen via het meldingen systeem buitenruimte.
- De introductie van de app 'buiten beter', ongeveer drie jaar geleden. Het aantal meldingen via deze app bedroeg in 2015 36.000.
- Er wordt sinds een jaar een onderscheid gemaakt tussen spoedmeldingen en 'normale' meldingen. Spoedmeldingen dienen binnen 24 uur veilig gesteld te zijn. Veilig stellen betekent dat de storing direct of zo snel mogelijk wordt verholpen of dat het object (tijdelijk) buiten gebruik wordt gesteld. Voor 'normale' meldingen geldt een (reactie)termijn van drie werkdagen. Deze twee typen worden apart in het systeem weergegeven.

### 2-4 organisatie

Het beheer van het meldingensysteem voor de buitenruimte wordt uitgevoerd door cluster Stadsbeheer, afdeling Bereikbaarheid en Gegevensmanagement. Bij de afhandeling van meldingen is een aantal onderdelen van Stadsbeheer (Schone Stad, Openbare Werken, Toezicht en Handhaving) betrokken en verder enkele externe partijen (o.a. Stedin, de RET en de politie).

### 2-5 servicenormen

De gemeente neemt de meldingen over de buitenruimte binnen drie werkdagen in behandeling en streeft er naar de storing zo spoedig mogelijk te herstellen.<sup>3</sup> Dit wordt in een ambtelijk interview<sup>4</sup> nader toegelicht: een melding dient binnen drie dagen te worden opgelost of tenminste in behandeling te zijn genomen. Dit laatste betekent dat de melding is opgenomen in de planning voor de uit te voeren werkzaamheden. De termijn van drie dagen wordt de gehele onderzoeksperiode (2008-2015) gehanteerd.

Er wordt sinds één jaar een nader onderscheid gemaakt tussen spoedmeldingen en 'normale' meldingen. Spoedmeldingen dienen binnen 24 uur veilig gesteld (=opgepakt) te zijn.<sup>5</sup> Voor 'normale' meldingen geldt de eerder genoemde (reactie)termijn van drie dagen.

Verder is met betrekking tot normale meldingen de inzet er op gericht dat simpel op te lossen meldingen binnen drie dagen ook daadwerkelijk opgelost zijn. Meer ingrijpende meldingen, zoals bijvoorbeeld de vervanging van een dode boom, krijgen een rappeldatum. Deze rappeldatum is inzichtelijk voor de burger. De daarmee gegeven extra tijd is ook drie dagen. Door het clusteren van werkzaamheden is er soms sprake van een langere doorlooptijd dan de servicenorm voorschrijft.

<sup>3</sup> [http://www.rotterdam.nl/product:meldingen\\_over\\_de\\_buitenruimte](http://www.rotterdam.nl/product:meldingen_over_de_buitenruimte)

<sup>4</sup> Ambtelijk interview, 4 april 2016.

<sup>5</sup> De norm ten aanzien van spoedmeldingen is vanaf 2015 opgenomen in de algemene servicenormen.



## 2-6 monitoring kwaliteit van dienstverlening

Er vindt monitoring plaats of de volgende vijf (meest voorkomende) meldingen binnen de servicenorm wordt opgelost:

- defecte openbare verlichting;
- verzakte wegen;
- wateroverlast;
- afval;
- zwerfvuil.

De uitkomsten worden in de jaarverslagen van de gemeente gepresenteerd.

Voor 2015 werden er geen interne rapportages opgesteld over de kwaliteit van de dienstverlening ten aanzien van de afhandeling van meldingen buitenruimte. Voor het recent (2015) ontwikkelde concerndashboard zijn indicatoren ontwikkeld over de meldingen over de buitenruimte. Dit is op concernniveau en alleen voor de meldingen door burgers (niet meldingen door werknemers van de gemeente).

## 3 ontwikkeling kwaliteit dienstverlening

### 3-1 inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening voor het proces meldingen buitenruimte. In de onderzoeksopzet is uiteengezet hoe de rekenkamer de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening in kaart zal brengen. Relevante indicatoren zijn:

- productspecifieke servicenormen;
- peilingen van de waardering van de dienstverlening door burgers en bedrijven die gebruik maken van de geselecteerde producten;
- klachten en bezwaarschriften.

Zoals eerder aangegeven vervullen de vakafdelingen ook een belangrijke rol bij de afhandeling van publieksreacties (vragen, klachten en complimenten). Publieksreacties per e-mail worden rechtstreeks doorgestuurd naar de vakafdelingen. Burgers die telefonisch een vraag of klacht indienen die niet door het call center kunnen worden afgehandeld, worden vervolgens doorverbonden naar de vakafdelingen. Naast de genoemde indicatoren zijn daarom bij de casestudy's, voor zover beschikbaar, ook de realisatiecijfers van de algemene servicenormen ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van de backoffice en de snelheid van de afhandeling van publieksreacties opgenomen.

### 3-2 indicatoren kwaliteit van dienstverlening

#### 3-2-1 meldingen binnen servicenorm en afhandelingsduur

In tabel 3-1 is het aantal meldingen per dienstonderdeel weergegeven. Verreweg de meeste meldingen betreffen Schone Stad en Gemeentewerken. In de periode 2008-2012 daalt het aantal meldingen, daarna stijgt het aantal meldingen weer.

**tabel 3-1: meldingen buitenruimte per onderdeel 2008-2015**

jaar	Gemeentewerken (openbare werken)	overige	Roteb (Schone Stad)	Stadtoezicht (Toezicht en Handhaving)	totaal
2008	50.985	2.471	57.695	6.913	118.064
2009	46.256	2.626	56.868	5.728	111.478
2010	37.171	1.804	44.982	5.436	89.393
2011	38.160	1.502	33.881	5.748	79.291
2012	34.841	1.316	31.107	5.020	72.284
2013	45.004	1.460	37.327	6.878	90.669
2014	41.537	1.306	42.396	8.360	93.599
2015	42.798	2.063	48.682	11.249	104.792

In tabel 3-2 is, voor de meldingen door burgers, weergegeven welk percentage is afgehandeld binnen de norm. De afhandelingsduur betreft de periode waarbinnen de melding daadwerkelijk is opgelost.

**tabel 3-2: meldingen binnen servicenorm en afhandelingsduur**

jaar	percentage binnen norm	afhandelingsduur (dagen)
2008	84,4	11
2009	85,6	7,2
2010	88,6	7,2
2011	86,7	7,2
2012	88,6	6,7
2013	88,4	7,4
2014	87,6	7,2
2015	88,3	6,1 <sup>6</sup>

bron: Stadsbeheer.

Uit tabel 3-2 blijkt er in 2009 is een afname is van de afhandelingsduur ten opzichte van 2008. Daarna fluctueert de afhandelingsduur per jaar. In 2015 is de afhandelingsduur het kortst. Ten opzichte van 2008 en 2009 is vanaf 2010 het percentage meldingen dat binnen de servicenorm in behandeling is genomen, toegenomen.

Er zijn nadere uitsplitsingen per type melding en dienstonderdeel beschikbaar. In tabel 3-3 is voor de vijf meest voorkomende types meldingen, het percentage meldingen dat binnen de norm is behandeld, weergegeven.

**tabel 3-3: percentage top 5 meest voorkomende meldingen afgehandeld binnen norm**

jaar	afval- containers	huisafval	straat- verlichting	vuil op straat	weg (fiets/voet) pad en brug
2008	95	93	64	90	90
2009	95	91	79	88	91
2010	97	91	82	92	93
2011	99	94	71	93	92
2012	97	95	75	93	91
2013	93	92	84	93	88
2014	92	91	87	92	86
2015	93	95	82	95	80

Bron: Stadsbeheer.

<sup>6</sup> 489 meldingen zijn nog niet gereed gemeld en dus nog niet opgenomen in de afhandelingsduur.

Met name de meldingen over defecte straatverlichting lijken vaker binnen de servicenorm te worden afgehandeld. Daar staat tegenover dat bij meldingen over wegen, voet- en fietspaden en bruggen het percentage afgehandeld binnen de servicenorm na 2012 een dalende trend laat zien.

Tevens is er een onderverdeling beschikbaar van het percentage afgehandeld binnen servicenorm en van de afhandelingsduur per (voormalig) dienstonderdeel (tabel 3-4 respectievelijk tabel 3-5). Tussen haakjes is de huidige benaming van het dienstonderdeel vermeld. De categorie overige meldingen betreft o.a. de RET, dierenambulance en het Havenbedrijf.

**tabel 3-4: percentage meldingen binnen servicenorm per dienstonderdeel**

jaar	Gemeentewerken		Roteb (Schone Stad)	Stadstoezicht (Toezicht en Handhaving)
	(openbare werken)	overige		
2008	79	90	92	65
2009	84	94	90	50
2010	86	94	96	42
2011	82	94	96	60
2012	84	94	96	78
2013	86	93	92	85
2014	85	92	91	82
2015	80	92	94	93

bron: Stadsbeheer

Opvallend is het lage percentage meldingen bij het onderdeel Toezicht en Handhaving dat binnen de servicenorm werd afgehandeld in de periode 2008-2011. Bij dit onderdeel is echter wel sprake van een sterke verbetering in de periode 2009-2015. Bij de andere onderdelen is het percentage meldingen dat binnen servicenorm is afgehandeld, stabiel.

Ten slotte is in tabel 3-5 voor de periode 2010-2014 de afhandelingsduur van meldingen per onderdeel zichtbaar gemaakt.<sup>7</sup>

**tabel 3-5: afhandelingsduur (dagen) per dienstonderdeel**

jaar	Gemeentewerken		Roteb (Schone Stad)	Stadstoezicht (Toezicht en Handhaving)
	(openbare werken)	overige		
2008	-	-	-	-
2009	-	-	-	-
2010	7	1,5	3	24,7
2011	7,7	1,5	3	9,6

<sup>7</sup> De selectie van meldingen wijkt hierbij enigszins af van de meldingen in tabel 3-1 tot en met 3-3. De voorgaande tabellen betroffen alle burgermeldingen, in tabel 3-4 alleen de burgermeldingen per telefoon en via internet.

2012	7,7	1,5	3	5,7
2013	7,7	1,9	4	5,2
2014	8,9	1,9	4	7,1
2015	-	-	-	-

bron: Stadsbeheer.

Uit tabel 3-4 blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de dienstonderdelen m.b.t. de periode waarbinnen meldingen worden opgelost. Dit kan te maken hebben met de aard van de melding. Zo zou het aanleggen van straatverlichting langer kunnen duren, dan het opruimen van illegaal gedumpt bankstel.

Als naar de ontwikkeling in de cijfers wordt gekeken, dan valt op dat bij Toezicht en Handhaving de afhandelingsduur van meldingen sterk gedaald. Dit gaat grotendeels samen met de realisatie binnen de servicenormen. Bij alle dienstonderdelen is in 2014 sprake van een langere afhandelingsduur ten opzichte van 2010.

### 3-2-2 hermeldingen

Een andere indicator van de kwaliteit van de dienstverlening betreft de hoeveelheid 'hermeldingen': meldingen die opnieuw zijn ingediend en dus nog niet waren opgelost. Tabel 3-6 toont de aantallen hermeldingen.

**tabel 3-6: hermeldingen per dienstonderdeel**

jaar	Openbare		Toezicht en		totaal
	Werken	Schone Stad	Handhaving	overig	
2008	808	525	108	11	1.452
2009	842	772	146	20	1.780
2010	862	368	105	16	1.351
2011	410	194	53	9	666
2012	109	83	41	2	235
2013	108	72	34	7	221
2014	69	88	48	8	213
2015	176	699	101	7	983

bron: Stadsbeheer

Het aantal hermeldingen is gedaald in de periode 2008-2014. In 2015 doet zich een stijging voor, die grotendeels voor rekening van 'Schone Stad' komt. Deze stijging kent echter een administratieve oorzaak. Vanaf 2015 is het medewerkers van 14010 toegestaan om meldingen over Schone Stad te heropenen. Voorheen werd slechts een klacht genoteerd.<sup>8</sup> Door een medewerker van Stadsbeheer wordt tevens opgemerkt dat door sommige dienstonderdelen geen hermeldingen worden geregistreerd, omdat het lastig is om een melding te linken aan een oude melding. Er wordt dan een nieuwe

<sup>8</sup> E-mail, 12 april 2016.

melding geregistreerd.<sup>9</sup> De rekenkamer stelt vast dat het aantal hermeldingen geen betrouwbare indicator is van het aantal meldingen dat niet juist of tijdig wordt afgehandeld.

### 3-3 klachten en resultaten klanttevredenheidsmetingen

#### 3-3-1 klachten

Gegronde klachten en bezwaren zijn een indicatie dat de kwaliteit van dienstverlening van onvoldoende kwaliteit is geweest. Een analyse van de klachten draagt daarom bij aan het verbeteren van klantprocessen. Een klachtenprocedure is bovendien een belangrijke eis in het kader van de internationaal erkende norm voor kwaliteitsmanagement ISO 9001. Doel van de procedure is het verkrijgen van feedback, zodat de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd.

Over het MSB-proces wordt geen klachtenregistratie bijgehouden. Het cluster Stadsbeheer houdt pas vanaf 2015 een gedetailleerde registratie van publieksreacties (waaronder klachten) bij.<sup>10</sup> Er is geen inzicht in het aantal en onderwerp van klachten in eerdere jaren.

#### 3-3-2 resultaten klanttevredenheidsmetingen

De gemeente beschouwt de tevredenheid van burgers en ondernemers over de dienstverlening als een indicator van de kwaliteit van dienstverlening.<sup>11</sup> Klanttevredenheidsmetingen zijn eveneens een belangrijke eis in het kader van de internationaal erkende norm voor kwaliteitsmanagement ISO 9001.

Er worden door cluster Stadsbeheer geen klanttevredenheidsmetingen uitgevoerd.

In de Omnibusenquête zijn wel twee relevante stellingen opgenomen ten aanzien van de afhandeling van meldingen buitenruimte ('de snelheid van herstel van straatmeubilair is goed' en 'de kwaliteit van herstel en onderhoud van straatmeubilair is goed'). In tabel 3-7 is weergegeven welk percentage van de respondenten instemmend reageerde op deze stellingen.

#### **twee soorten onderzoeken**

In deze casestudy wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten onderzoeken naar de tevredenheid van burgers over de kwaliteit van de dienstverlening: directe klantonderzoeken en de onderzoeken 'Rotterdamers over de gemeentelijke dienstverlening', uitgevoerd door het dienstonderdeel Onderzoek en Business Intelligence van de gemeente.

Klanttevredenheidsonderzoek

<sup>9</sup> Ambtelijk interview, 4 april 2016.

<sup>10</sup> Ambtelijk interview, 25 februari 2016.

<sup>11</sup> In het stedelijk kader dienstverlening is o.a. vermeld: "De mate van tevredenheid van onze klanten over de digitale en telefonische service en de service via gemeentelijke publieksbalies geeft een globaal beeld over de dienstverlening. De gemiddelde score op de klanttevredenheid over deze dienstverlening is een 7. De komende 4 jaar borgen we ten minste deze klanttevredenheid en hebben we de ambitie om de kwaliteit van de dienstverlening nog verder te verbeteren. Over twee jaar wordt bezien of we de ambitie richting een 7,5 kunnen brengen." (p. 3). In het masterplan Dienstverlening werd een klanttevredenheid van 7,5 nagestreefd.

Bij deze onderzoeken wordt klanten kort na de dienstverlening gevraagd naar hun mening daarover. Dat biedt zekerheid dat de klant het oordeel baseert op de zojuist ervaren dienstverlening en niet op algemene indrukken.

Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening

De gemeente Rotterdam bevroegt jaarlijks een steekproef van Rotterdammers tussen de 16 en 85 jaar over hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. Daarvoor wordt aan mensen die de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening. Het kan dus zijn dat de respondent zijn of haar uitspraken baseert op een ervaring die maanden geleden plaatsvond. Deze onderzoeken geven weliswaar een goed algemeen en meerjarig beeld van de dienstverlening, maar het kan dus zijn sommige resultaten gebaseerd zijn op oude ervaringen of algemene indrukken van de klant.

**tabel 3-7: percentage respondenten dat instemt met de stellingen in de omnibusenquête**

Jaar	'de snelheid van het herstel is goed'	'de kwaliteit van het onderhoud en het herstel is goed'
2008	34	40
2009	34	42
2010	35	45
2011	36	45
2012	38	48
2013	38	48
2014	41	50
2015	39	51

bron: gemeente Rotterdam, feitenkaart omnibusenquête 2015

In de onderzoeksperiode is het percentage burgers dat in 2015 positief oordeelt<sup>12</sup> groter dan in 2008-2010. Over de hele onderzoeksperiode is over het algemeen een positieve trend zichtbaar. Overigens gaat het hierbij slechts om herstelwerkzaamheden (meldingen buitenruimte kunnen ook gaan over zwerfafval). Herstelwerkzaamheden hoeven uiteraard geen verband te houden met MSB-meldingen, maar kunnen ook zelf ingepland zijn door de gemeente naar aanleiding van regulier onderhoud of eigen waarnemingen van medewerkers. Bovendien is de Omnibusenquête slechts beperkt bruikbaar als indicator van de klanttevredenheid of de kwaliteit van de dienstverlening (zie kader).

Door medewerkers van het cluster Stadsbeheer wordt verder verwezen naar de metingen van de schoon-en-heel-niveaus, die zijn vermeld in de jaarverslagen van de gemeente. Deze niveaus geven een indicatie van de kwaliteit van de buitenruimte. De niveaus komen tot stand door periodiek schouwen van vastgestelde meetpunten door medewerkers van de gemeente Rotterdam en bewoners.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Uit de feitenkaart omnibusenquête blijkt niet hoe de rest van de respondenten heeft geoordeeld.

<sup>13</sup> Interview, 17 november 2015.

De rekenkamer merkt echter op dat de schoon-en-heel-niveaus wel een indicatie geven van de kwaliteit van de buitenruimte, maar geen informatie geven over de kwaliteit van dienstverlening rond het proces meldingen buitenruimte. Voor de casestudy zijn ze daarom niet bruikbaar.

### **3-4 afhandeling publieksreacties en telefonische bereikbaarheid**

Er vindt geen terugkoppeling plaats naar burgers over het oplossen van een melding. Burgers kunnen de afhandeling van een melding zelf volgen via de website.

Burgers kunnen meldingen telefonisch doorgeven via het centrale telefoonnummer 14010. De telefonische bereikbaarheid van dit nummer wordt behandeld in de casestudy standaard dienstverleningskanalen.

### **3-5 conclusie**

De kwaliteit van de dienstverlening bij de afhandeling van meldingen buitenruimte wordt door de gemeente op twee manieren gemeten: het percentage meldingen dat tijdig in behandeling wordt genomen en de afhandelingsduur. De realisatiecijfers bij deze indicatoren zijn verbeterd vanaf 2010 respectievelijk 2009. Met name de duur waarbinnen meldingen daadwerkelijk zijn afgehandeld, gedaald. Vanaf deze jaren fluctueren, de beide scores enigszins. Een verbetering doet zich met name voor bij het onderdeel Toezicht en Handhaving en bij meldingen over defecte staatverlichting. Burgers oordelen in de periode 2008-2015 ook steeds positiever over de snelheid en de kwaliteit van het herstel van de buitenruimte. Als er sprake is van een verslechtering van de dienstverlening, dan gaat het om de meldingen over wegen, paden en bruggen, die procentueel iets minder vaak binnen de norm worden afgehandeld.

Kortom, op basis van de beschikbare gegevens constateert de rekenkamer per saldo een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening bij de afhandeling van meldingen buitenruimte. Het beeld dat de rekenkamer van de kwaliteit van de dienstverlening heeft, wordt echter beperkt doordat er in de onderzoeksperiode geen klachtenregistratie is bijgehouden en er geen klanttevredenheidsonderzoeken zijn uitgevoerd.

## 4 oorzaken ontwikkeling dienstverlening

### 4-1 inleiding

Medewerkers die betrokken zijn bij het proces meldingen buitenruimte verklaren de verbeterde kwaliteit van de dienstverlening door de digitalisering van werkprocessen.<sup>14</sup> In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de plausibiliteit van deze potentiële oorzaak. Daarnaast worden de plausibiliteit van enige andere potentiële oorzaken besproken, waarvan op grond van het gemeentelijke dienstverleningsbeleid en de organisatieontwikkeling verwacht kan worden dat ze een rol spelen bij de ontwikkeling van de kwaliteit van dienstverlening. Het gaat hierbij om het werkaanbod, personele krimp, de kwaliteit van de interne dienstverlening, het personeelsbeleid en de organisatiecultuur.

### 4-2 digitalisering

Digitalisering van werkprocessen heeft volgens medewerkers die betrokken zijn bij het proces meldingen buitenruimte de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd. De digitalisering betreft vooral het doen en het volgen van een melding. Voor 2009 werd het merendeel van de meldingen buitenruimte telefonisch gedaan. In 2009 werd het mogelijk digitaal meldingen te doen. Deze meldingen worden automatisch geregistreerd en toegewezen aan een dienstonderdeel. Ook kunnen sinds enige jaren via apps meldingen worden gedaan. De belangrijkste app, de 'buiten beter'-app, is drie jaar in gebruik bij de gemeente. De app is eind 2012 aangesloten op het MSB-systeem. Storingsmeldingen die gemaakt worden via deze app komen direct in het MSB-systeem. Meldingen over de buitenruimte van overige externe commerciële meldsystemen, zoals Verbeter de Buurt, Burger Connect en Niet OK worden ook door de gemeente Rotterdam geaccepteerd. Deze meldingen worden als e-mail ontvangen op het algemene e-mailadres van de gemeente (info@rotterdam.nl) en handmatig in het MSB-systeem ingevoerd.<sup>15</sup>

Burgers beschikken nu dus over meer mogelijkheden om een melding te doen en burgers kunnen de status van meldingen sinds 2009 ook volgen via internet. Tabel 4-1 toont de bronnen.

<sup>14</sup> Ambtelijk interview, 4 april 2016. Verder is door de geïnterviewde medewerkers opgemerkt dat de clustervorming en opheffing van de deelgemeenten en (daardoor) een uniformere manier van werken, hebben bijgedragen aan een verbetering van de dienstverlening. In aanvulling op het verslag van het interview wordt door een medewerker van Stadsbeheer echter opgemerkt dat "...door de jaren heen heeft elke afdeling zo zijn eigen regels ingevoerd tav het hoe en wanneer be-/afhandelen van de meldingen". Aangezien de uitspraken van medewerkers over dit onderwerp tegenstrijdig zijn heeft de rekenkamer deze potentiële oorzaak niet verder onderzocht.

<sup>15</sup> Gemeente Rotterdam, 'MSB jaarrapportage 2012'.

**tabel 4-1: bron meldingen buitenruimte**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
website	--	--	0%	28%	38%	34%	28%	--
meldkamer	--	--	0%	1%	2%	1%	1%	--
14010	--	--	100%	71%	60%	45%	41%	--
buitenBeterapp	--	--	0%	0%	0%	19%	31%	--

bron: Stadsbeheer

Uit tabel 4-1 blijkt inderdaad dat in toenemende mate digitaal (via de website of de app) meldingen worden gedaan.

Desgevraagd geeft een leidinggevende van Stadsbeheer aan dat de snelheid waarmee meldingen in behandeling worden genomen en worden opgelost, niet is toegenomen door de mogelijkheid (en het toegenomen gebruik) van het digitale meldingsformulier als zodanig. Wat wel zou uitmaken is dat medewerkers het MSB-systeem ook op hun mobiele telefoon kunnen raadplegen. Hierdoor zouden zij wel sneller kennis kunnen nemen van meldingen en deze sneller oplossen. <sup>16</sup>

De rekenkamer constateert echter dat de verbetering van de servicenorm en afhandelingsduur zich vooral bij het onderdeel Toezicht en Handhaving en bij meldingen over defecte staatverlichting voordoet. Dat maakt het minder waarschijnlijk dat digitalisering van werkprocessen de voornaamste oorzaak is van de verbetering van de realisatie van de servicenorm en de daling van de afhandelingsduur. Die verbetering zou dan ook bij andere onderdelen en typen meldingen zichtbaar moeten zijn geweest.

Anderzijds heeft digitalisering van de 'intake' van aanvragen of meldingen door burgers ook op bij andere casestudy's<sup>17</sup> van gemeentelijk producten de doorlooptijden bekort. De vraag is evenwel of dat hier ook geldt. De belangrijkste digitale vernieuwing van de laatste jaren – de introductie van de app – heeft het voor burgers gemakkelijker gemaakt om meldingen te doen, maar dat zegt op zichzelf nog niets over de snelheid van afhandeling.

De rekenkamer ziet daarom onvoldoende aanwijzingen dat digitalisering een bijdrage heeft geleverd aan de snelheid waarmee meldingen in behandeling worden genomen en uiteindelijk worden opgelost.

<sup>16</sup> E-mail, 16 juni 2016.

<sup>17</sup> Namelijk bij de behandeling van bezwaarschriften, de aanslagoplegging bij belastingen, verzoeken tot kwijtschelding van belastingen en het aanvragen van parkeervergunningen en omgevingsvergunningen.

#### 4-3 werkaanbod

In een ambtelijk interview<sup>18</sup> wordt echter aangegeven dat het aantal meldingen<sup>19</sup> geen effect heeft op de afhandeltijd of de realisatie van de servicenorm. De rekenkamer constateert inderdaad dat er geen correlatie is tussen het aantal meldingen buitenruimte en de afhandeltijd ( $p > 0,05$ ).

Het oplossen van meldingen heeft volgens medewerkers altijd prioriteit. Hier is dus volgens hen steeds voldoende capaciteit voor beschikbaar gemaakt. Na 2008 was er weliswaar sprake van minder budget en personeel voor beheer en onderhoud van o.a. wegen en groen, maar er zou wel steeds zijn ingezet op het snel oplossen van meldingen.<sup>20</sup> Ook de verbetering van de servicenorm bij het onderdeel Toezicht en Handhaving wordt volgens een medewerker veroorzaakt door de hoge prioriteit die het management geeft aan het behalen van de servicenorm. Daardoor is mogelijk ook de afhandelingsduur gedaald.<sup>21</sup> De rekenkamer acht dit logische verklaringen, maar kan dit niet toetsen.

#### 4-4 personele krimp

Het afhandelen van meldingen buitenruimte wordt uitgevoerd door meerdere onderdelen. Het verschilt per dienst/cluster of er medewerkers zijn die zich specifiek bezig houden met de meldingen of dat dit voor medewerkers slechts een van hun taken is. Binnen Schone Stad worden bijvoorbeeld MSB-meldingen geopend en gelezen door de teamleiders. Vervolgens worden deze verdeeld onder de uitvoerend medewerkers. Er zijn echter geen aparte voertuigen/medewerkers die uitsluitend MSB-meldingen uitvoeren. Door deze manier van werken heeft bijna elke buitendienstmedewerker een taak in het oplossen van de meldingen. Het administratief afhandelen wordt bij de afdeling 'reiniging' door de teamleiders gedaan, bij de afdeling 'inzameling' wordt dit proces uitgevoerd door de bedrijfsadministratie.<sup>22</sup> Hierdoor kan niet exact worden aangegeven hoeveel mensen worden ingezet voor het proces meldingen buitenruimte.

Er is echter wel enig inzicht in de personele capaciteit die wordt ingezet bij Stadsbeheer voor het MSB-proces (het overgrote deel van de meldingen wordt afgehandeld door Stadsbeheer). Medewerkers schatten dit op ongeveer 24 fte in de periode 2008-2014. In 2015 is 4 fte wegbezuinigd.<sup>23</sup> De personele inzet voor het afhandelen van meldingen buitenruimte is dus waarschijnlijk stabiel geweest in de onderzoeksperiode, met uitzondering van 2015. Opvallend is dat de afhandelingsduur van meldingen juist is afgenomen en het percentage meldingen binnen servicenorm is toegenomen in 2015. Er zijn daarmee in ieder geval geen aanwijzingen dat wijzigingen

<sup>18</sup> Ambtelijk interview, 4 april 2016.

<sup>19</sup> De geïnterviewden voorzien dat in de toekomst het aantal meldingen verder zal oplopen door de teruggelopen budgetten voor onderhoud. Dat het aantal meldingen in de onderzoeksperiode is toegenomen kunnen zij niet goed verklaren. Gedacht wordt aan het verlagen van de drempel voor het doen van meldingen, door de nieuwe digitale mogelijkheden voor het doen van een melding. Ook wordt gewezen op de mondigheid van burgers, weersinvloeden en de preventieve werking van registreren van meldingen door medewerkers van de gemeente. Aangezien er door de gemeente geen analyses zijn gemaakt van trends in het aantal meldingen, kan dit echter niet worden onderbouwd. Ambtelijk interview, 4 april 2016.

<sup>20</sup> Ambtelijk interview, 4 april 2016.

<sup>21</sup> E-mail, 16 juni 2016.

<sup>22</sup> E-mail, 30 maart 2016.

<sup>23</sup> E-mails, 1 april 2016.

in de personele inzet effect hebben gehad op de kwaliteit van de dienstverlening. Ook bij de meeste andere casestudy's wordt geen verband geconstateerd tussen de kwaliteit van de dienstverlening en de personele inzet.

**4-5 kwaliteit interne dienstverlening, personeelsbeleid en organisatiecultuur**

Het proces meldingen buitenruimte wordt uitgevoerd door verschillende onderdelen van Stadsbeheer. Het leggen van een onderbouwd verband tussen interne dienstverlening, het personeelsbeleid, de organisatiecultuur en de kwaliteit van de dienstverlening bij het MSB-proces is hierdoor zeer lastig. In een groepsgesprek met medewerkers worden deze factoren niet als oorzaak benoemd.

**4-6 conclusie**

Ondanks een beperkte personele krimp is de kwaliteit van de dienstverlening ten aanzien van de afhandeling van meldingen buitenruimte in de periode 2008-2015 over het algemeen per saldo verbeterd. Dit kan samenhangen met de prioriteit die de gemeente geeft aan de verbetering van de realisatie van de servicenorm. Het is niet zeker of de digitalisering van het doen en het volgen van een melding een bijdrage heeft geleverd aan de verbeterde realisatie van de servicenorm en de daling van de afhandelingsduur. Los daarvan is het doen van een melding voor burgers wel makkelijker en beter navolgbaar geworden.

## **bijlage 1 overzicht geraadpleegde bronnen**

Gemeente Rotterdam, MSB jaarrapportage 2012.

[www.rotterdam.nl/product:meldingen\\_over\\_de\\_buitenruimte](http://www.rotterdam.nl/product:meldingen_over_de_buitenruimte)