

Rekenkamercommissie Alphen aan den
Rijn
Postbus 13
2400AA Alphen aan den Rijn

Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon: 14 0172
E-mail: gemeente@alphenaandenrijn.nl
Website: www.alphenaandenrijn.nl

Zaaknummer
2825164

Datum
18 januari 2022

Contactpersoon
J.M.C. van der Werf

Afdeling
Team Beleid Openbare Ruimte

Onderwerp
Quikscan meldingen openbare ruimte

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Met interesse hebben wij kennis genomen van de door u uitgevoerde quickscan naar meldingen in de openbare ruimte. De Rekenkamercommissie heeft in de uitvoering van deze quickscan meegedaan met het DoeMee onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). Het DoeMee onderzoek naar meldingen in de openbare ruimte is uitgevoerd van juli tot en met december 2020. Aan dit onderzoek hebben 49 gemeenten meegedaan. In deze brief reageren we graag op de conclusies en aanbevelingen die u aan ons en de gemeenteraad heeft gedaan.

Uit de quickscan is duidelijk geworden dat de gemeente Alphen aan den Rijn bezig is met een inhaalslag ten aanzien van het beleid en de uitvoering van de meldingen openbare ruimte (hierna te noemen MOR). De rekenkamer onderschrijft het belang van deze inhaalslag die uit een drietal elementen bestaat:

1. De implementatie van het ICT-systeem 'Signalen'

Het nieuwe systeem Signalen om MOR-en te registreren, te routeren en af te handelen is per 1 november 2021 in Alphen aan den Rijn operationeel. Signalen is een open source proces- en taaksysteem dat via de VNG beschikbaar is voor iedere gemeente in Nederland. Amsterdam en 's-Hertogenbosch werken reeds met het systeem, onder andere Almere, Utrecht en Haarlem doen dit binnen afzienbare tijd. Met het nieuwe systeem Signalen wordt er meer informatie over de meldingen verzameld. Het is een 'slim' informatiesysteem dat zelf meldingen in de juiste categorieën kan plaatsen. Ook klanttevredenheid kan met dit systeem structureel in kaart worden gebracht. Met de implementatie van Signalen zijn in Alphen aan den Rijn de randvoorwaarden gecreëerd om in de toekomst data gedreven te kunnen werken en in te spelen op trends en ontwikkelingen. Inmiddels worden er via het Klantcontactcentrum en onze website circa 500 meldingen per week ontvangen. Om de melder nog beter te faciliteren, onze werkprocessen nog efficiënter in te richten en deze applicatie te koppelen aan andere databronnen wordt Signalen de komende periode doorontwikkeld. Enkele voorbeelden van deze doorontwikkeling zijn:

Zaaknummer	Datum	Blad
2825164	18 januari 2022	2 van 3

- Door het koppelen van beheerdata van onze gemeente aan het Signalen systeem kan de melder aangeven op welk element in de openbare ruimte zijn melding betrekking heeft;
- Door onze buitendienstmedewerkers digitaal een melding af te laten handelen, eventueel met een foto waarop het resultaat van de werkzaamheden is vastgelegd, krijgt de melder een nauwkeurig beeld van de status;
- Door Signalen te koppelen aan andere bestaande applicaties, bijvoorbeeld het programma voor verlichting in de openbare ruimte of die voor handhaving en toezicht, zijn we in staat werkzaamheden sneller uit te zetten en meer data gedreven te gaan werken.

2. De ontwikkeling van beleid voor de MOR-en

In totaal hebben 51 gemeenten informatie aangeleverd over het gemeentelijk beleid over de afhandeling van MOR-en. Zo geeft 39% van de gemeenten aan over een beleidsnota over dit onderwerp te beschikken. Momenteel hebben wij ons beleid niet vastgelegd in een nota. Wel beschikken we over werkprocessen, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) met betrekking tot de afhandelingssnelheid van een MOR en diverse registraties met bijbehorende rapportage mogelijkheden binnen Signalen. Gemeentebreed werken we aan een dienstverleningsovereenkomst (DVO) waarin onze afspraken op het gebied van klantcontact worden vastgelegd. De beleidsmatige inbedding van onze afhandeling van MOR-en gaat opgenomen worden in deze DVO. Uiteraard nemen we daarbij de aanbevelingen van de door u uitgevoerde quickscan mee en zullen we vooruitlopend ook afstemming zoeken met de nieuwe gemeenteraad over positionering, informeren en optioneel de mogelijkheden van meer data gedreven werken met de MOR-en.

3. Beschrijving van de werkprocessen

Voor de dagelijkse afhandeling van onze meldingen, de rol- en taakverdeling tussen medewerkers en om medewerkers het systeem snel eigen te kunnen laten maken, hebben we onze werkprocessen binnen Signalen gedocumenteerd. Deze documenten passen we, als gevolg van de hierboven beschreven doorontwikkeling van Signalen aan waar nodig zodat altijd een actueel werkproces voorhanden is. Dit onderdeel van de inhaalslag is daarmee geborgd.

Bij uw aanbevelingen vraagt u specifiek aandacht voor de beleidsmatige inbedding van MOR-en. En dan met name over de afstemming met de gemeenteraad bij de vormgeving van dit beleid. U hecht er waarde aan dat de gemeente raad op de hoogte wordt gebracht van het nieuwe beleid. Dit om de positionering van de gemeenteraad en het informeren (in frequentie en onderwerpen) vooraf af te stemmen. Optioneel wordt hierbij ook het data gedreven werken besproken wanneer we overwegen dit dankzij de mogelijkheden van Signalen meer in te zetten. Wij nemen deze aanbeveling over en gaan via een raadsinformatiemarkt in het tweede kwartaal van 2022 in gesprek met de gemeenteraad. In het tweede kwartaal van 2022 werken we een half jaar met Signalen en is er significante data verzameld en hebben we de mogelijkheden van het nieuwe systeem 'in de vingers'. Op basis van de input die we verzamelen tijdens deze raadsinformatiemarkt presenteren we in het derde kwartaal van 2022 een rapportage van onze MOR-en aan de gemeenteraad. Dit betreft dan een rapportage over de MOR-en in Signalen van het eerste halfjaar in 2022. Dit gaat wat ons betreft een jaarlijks terugkerende gebeurtenis worden.

Zaaknummer
2825164

Datum
18 januari 2022

Blad
3 van 3

Wij kijken ernaar uit om de komende tijd met uw aanbevelingen aan de slag te gaan.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,

de secretaris,



drs. ing. P.D. Wekx MBA

de burgemeester,



mr. drs. J.W.E. Spies