

2021/5919

gemeente Zaanstad

Rekenkamer Zaanstad
T.a.v. dr. J.A. de Ridder
Weesperstraat 105A
1018 VN AMSTERDAM

Stadhuisplein 100
1506 MZ Zaandam
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Telefoon 14 075
www.zaanstad.nl

DATUM	
UW KENMERK/UW BRIEF VAN	RZ_21_007 / 11 maart 2021
ONS KENMERK	
BIJLAGE(N)	-
DOORKIESNUMMER	(075) 681 65 88
ONDERWERP	Bestuurlijke reactie rapport 'Meldingen Openbare Ruimte'

Geachte heer De Ridder,

Algemene reactie

Hartelijk dank voor het onderzoek en de resultaten. Wij vinden een goede dienstverlening en samenwerking met de bewoners van de gemeente Zaanstad van groot belang en uw onderzoek draagt bij aan meer kennis en inzicht daarover. Uw conclusies en aanbevelingen willen we graag inzetten om het proces van de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte verder te verbeteren.

Reactie op conclusies

De conclusie in het rapport herkennen we veelal. Al waren we verrast dat veel andere gemeenten meer meldingsmogelijkheden hebben. Dat de kwaliteit van de informatievoorziening aan de melder beter kan, hebben we eerder zelf ook al geconstateerd en daarvoor is vorig jaar gestart met een verbeterplan afhandeling meldingen openbare ruimte.

Reactie op de aanbevelingen

We kunnen ons vinden in uw aanbevelingen en nemen deze over. Bij een aantal aanbevelingen willen we een korte toelichting geven op onze inzichten en de wijze waarop we met uw aanbevelingen willen omgaan. We sluiten hierbij aan op de indeling in uw concept-bestuurlijk rapport.

- *Heroverweeg gemaakte keuzes*

We gaan de door u genoemde onderwerpen gaan heroverwegen en zullen bekijken wat binnen financiële kaders mogelijk is. We maken goede mogelijkheden voor bewoners en bedrijven om hun melding te kunnen doen. We zullen een heroverweging maken ten aanzien van de digitale platforms

die we willen inzetten voor het doen van meldingen. Daarbij bekijken we ook of er mogelijkheden zijn van het fysiek doen van een meldingen bij een gemeentelijke balie.

Om een volledig beeld te krijgen van de meldingen is het nodig om de binnenkomende schriftelijke meldingen te registreren in Mozard. We hebben de behoefte om een beter beeld te hebben van het aantal meldingen over de openbare ruimte dat schriftelijk wordt gedaan. We zullen de mogelijkheden in beeld brengen van het registreren van telefonische, digitale en schriftelijke meldingen in één registratiesysteem.

- *Stel alle melders in de gelegenheid hun ervaring te delen.*

Klanttevredenheidsonderzoeken zijn een belangrijk sturingsinstrument om tot kwaliteitsverbetering te komen. De Zaanpeiling biedt ons inziens onvoldoende inzichten die we kunnen gebruiken voor kwaliteitsverbetering. Een beperkt deel van de mensen die deel neemt aan de Zaanpeiling, heeft dat afgelopen jaar ook een melding bij de gemeente gedaan. Daarom hebben we eind 2018 ingezet op klanttevredenheidsmetingen die direct aansluitend op het afhandelen van een melding worden uitgevoerd. We zien dat dergelijke informatie beter bruikbaar is om te komen tot verbetering van de afhandeling van meldingen.

Met uw onderzoek komen ook diverse best-practices naar voren van andere gemeenten waar we graag gebruik van maken. Zo overwegen we om de kwaliteitsmeting op een gelijke wijze in te richten als andere gemeenten en willen we dit zoveel als mogelijk geautomatiseerd uitvoeren. Op deze wijze hoeft dit geen extra belasting te betekenen voor het ambtelijk apparaat en kunnen we ons presteren vergelijken met andere gemeenten.

- *Verbeter de interne informatievoorziening*

In uw rapport wordt duidelijk dat de interne informatievoorziening verbetering behoeft. Er zijn in uw onderzoek inconsistenties naar voren gekomen die alleen met veel inzet konden worden verklaard. Wij onderkennen het belang om te werken aan het uniformeren van de werkwijze en het verbeteren van de kennis van de wijze waarop de informatie in het systeem wordt vastgelegd.

Ook ten aanzien van de informatievoorziening geldt dat in uw rapport technische mogelijkheden worden genoemd die door andere gemeenten al worden toegepast. We gaan de mogelijkheden van Artificial Intelligence onderzoeken.

- *Verbeter de informatievoorziening aan de raad*

De informatievoorziening aan de raad verloopt op dit moment via begroting en jaarrekening. Daarbij zien we ook dat de opbouw van begroting en jaarrekening niet aansluit op de behoefte om te komen tot een volledig beeld van de afhandeling van de meldingen. Ten aanzien van de openbare ruimte wordt al vele jaren gerapporteerd over de afhandeling van meldingen. Voor andere vakgebieden, zoals voor de vaarwegen, gebeurt dat niet. Dat wordt veroorzaakt doordat het verschillende programma's of producten betreft. We realiseren ons dat daarmee de informatievoorziening in de jaarrekening geen volledig beeld geeft.

Ook stellen we ons de vraag of de documenten die in het kader van de financiële jaarcyclus worden opgesteld, wel het goede instrument zijn om te verantwoorden over de afhandeling van meldingen. Uw rapport maakt ons duidelijk dat dit een bredere impact heeft op de organisatie, die verder gaat dan alleen de openbare ruimte. We bekijken hoe we goede sturingsinformatie kunnen ontwikkelen voor de afhandeling van alle meldingen die de openbare ruimte aangaan.

Hoe nu verder?

In het rapport doet u waardevolle aanbevelingen. Deze sluiten aan bij de acties die we reeds hebben ingezet om het zicht en de grip op de afhandeling van meldingen openbare ruimte te vergroten en in goed contact te staan met de stad. Het college neemt uw aanbevelingen over omdat zij bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening aan de inwoners. Op basis van de aanbevelingen van de Rekenkamer Zaanstad zijn/worden de volgende acties ondernomen:

- We zijn inmiddels weer gestart met de uitvoering van klanttevredenheidsonderzoeken meldingen openbare ruimte.
- We bekijken of er mogelijkheden zijn om het fysiek doen van een meldingen bij een gemeentelijke balie aan te kunnen bieden en bekijken of andere apps onze dienstverlening kunnen verbeteren.
- We gaan de werkwijze van afhandeling van meldingen door diverse gemeentelijke onderdelen uniformeren en de kennis en de wijze waarop de informatie in het systeem wordt vastgelegd verbeteren.
- We gaan de raad, naast de informatievoorziening bij de begroting en jaarrekening, 2x per jaar informeren over de afhandeling meldingen openbare ruimte.

Wij danken u nogmaals voor uw inspanningen en dit rapport.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Zaanstad,

drs. J. Hamming, burgemeester

drs. F.H.M. Apeldoorn, gemeentesecretaris