

Rekenkamerbrief Melding Openbare Ruimte Uithoorn



November 2025

Rekenkamer Uithoorn
Karin Meijer (directeur)
Stef Kamisakis (plv. directeur)
Veerle van Onzenoort (stagiaire)

1 Inleiding

De dienstverlening van de gemeente werd eind 2023 door meerdere fracties genoemd als potentieel onderzoeksonderwerp. Dienstverlening is een breed begrip: het gaat om verschillende doelgroepen (inwoners, ondernemers, andere belanghebbenden) die via verschillende kanalen (loket, website, brief, mail, enz.) contact hebben met de gemeente voor een bepaald product of bepaalde dienst. Om het onderzoek behapbaar te maken wil de Rekenkamer zich allereerst richten op een deelaspect van de dienstverlening, namelijk meldingen die gedaan worden over de openbare ruimte. Een Melding Openbare Ruimte (MOR) kan gaan over allerlei zaken in de openbare ruimte, zoals loszittende stoeptegels, kapotte lantaarnpalen of zwerfafval. In een latere fase kunnen desgewenst andere aspecten van dienstverlening in onderzoek worden genomen.

Oorspronkelijk zou de Rekenkamer het onderzoek starten in het voorjaar van 2024. Toen bleek echter dat er een nieuwe meldingenapp in gebruik werd genomen. De Rekenkamer besloot daarop het onderzoek uit te stellen. In het voorjaar van 2025 hebben we het onderzoek weer opgestart waarmee we een jaar ervaringen die zijn opgedaan met de nieuwe app hebben kunnen onderzoeken. Het resultaat hiervan ligt voor u in deze rekenkamerbrief. De Rekenkamer dankt allen die hebben meegewerkt aan het onderzoek.

1.1 Centrale vraag en deelvragen

De centrale vraag is:

“Wat is het beleid van de gemeente Uithoorn rondom Meldingen Openbare Ruimte, hoe verloopt de uitvoering en hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd?”

Deelvragen:

1. Welk beleid heeft de gemeente Uithoorn opgesteld rondom MOR?
2. Hoe verloopt de uitvoering van MOR in de praktijk waar het gaat om:
 - 2a het aantal meldingen?
 - 2b het verloop van het meldingsproces?
 - 2c de communicatie met de melder?
 - 2d de gemiddelde doorlooptijd?
3. Hoe wordt de raad geïnformeerd over de MOR?
4. Hoe gaan enkele andere gemeenten uit de regio om met MOR en wat kan Uithoorn daar eventueel van leren?

1.2 Aanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van een vragenlijst, documentstudie en interviews.

Vragenlijst

Er is een vragenlijst uitgezet in de ambtelijke organisatie voor de inventarisatie van relevante beleidsdocumenten, het meldingenproces en de verantwoording hierover. Er is hierbij gebruik gemaakt van de vragenlijst zoals gebruikt voor het zogenaamde Doe Mee-onderzoek naar MOR uit 2020. Dit onderzoek werd door de Vereniging van Rekenkamers aangeboden en er deden 49 gemeentelijke Rekenkamers aan mee (zie bijlage voor de -geactualiseerde- vragenlijst).

Documentstudie

De resultaten en de vragenlijst inclusief bijbehorende beleidsdocumenten ten aanzien van MOR zijn bestudeerd. Het zou dan kunnen gaan om de volgende documenten:

- Beleidsdocumenten MOR
- Beschrijving van het werkproces MOR
- Periodieke rapportages (maand/kwartaal/jaar) met kwalitatieve en/of kwantitatieve overzichten van MOR.

Verder is het rapport van het Doe Mee onderzoek naar MOR uit 2020 geanalyseerd en is de Rekenkamer bij enkele buurgemeenten nagegaan wat de uitkomsten van de Rekenkameronderzoeken aldaar naar MOR zijn geweest.

Interviews

Er zijn interviews gehouden met de ambtelijk verantwoordelijke(n) voor MOR, zowel binnen de gemeente als bij DUO+ (de uitvoeringsorganisatie van onder meer de gemeente Uithoorn), met een medewerker van het KCC (Klant Contact Centrum) en met de portefeuillehouder. De Rekenkamer had graag enkele melders willen spreken over onder meer de toegankelijkheid van de app, hoe snel er een reactie kwam op hun melding en of deze naar tevredenheid is geweest. Echter, door een te lange doorlooptijd bij DUO+ om deze aanvraag van de Rekenkamer te regelen, heeft de Rekenkamer dit niet meer bij haar onderzoek kunnen betrekken.

2 Beleid MOR

Uit de ingevulde vragenlijst blijkt dat er geen expliciet beleid is, maar dat in het Integraal Beleid Openbare Ruimte (IBOR) kort is opgenomen dat er via het meldpunt openbare ruimte een service wordt aangeboden aan inwoners zodat zij meldingen en/of gebreken in de openbare ruimte kunnen melden bij de gemeente. Uit de gevoerde gesprekken is verder gebleken dat er geen visie is op dit moment op meldingen openbare ruimte. MOR gaat -zo werd gesteld- over serviceverlening en monitoren. Naast het IBOR wordt in sommige andere beleidsstukken MOR kort aangestipt, daarmee is het versnipperd terug te vinden in enkele beleidsstukken. In een gesprek met de wethouder werd gesteld dat er geen apart beleid is, maar dat er wel regels zijn in de DVO en IBOR. In het nog op te stellen Groenplan zal naar verwachting worden ingegaan op het bereiken van de maatschappelijke effecten (zoals genoemd in het IBOR) in de openbare ruimte. De wethouder gaf tevens aan MOR meer te zien als een standaardonderdeel van de dienstverlening.

Er zijn algemene KPI's opgesteld voor de dienstverlening door DUO+, maar geen specifieke waar het meldingen betreft. Evenmin is er een beleidsstuk waaruit de achtergrond en reden van de

ingebruikname van de app blijkt. Wel is desgevraagd het volgende gesteld in de gesprekken, namelijk dat men in het verleden een systeem had dat uiterst onstabiel was. Hierdoor kwamen meldingen niet of als het weer werkte als bundel van bv 300 meldingen ineens weer binnen. Het uitvallen kon soms dagen zijn. Hierop is Uithoorn op zoek gegaan naar en ander meldingssysteem. Na het raadplegen van een drietal systemen is de Buiten Beter app als beste geselecteerd. In de volgende paragraaf gaan we nader in op deze app.

3 Uitvoering MOR

3.1 Aantal meldingen

Uit de presentatie dienstverlening in de Commissie Organiseren in september 2024 blijkt dat tot dat moment 56% van de Meldingen Openbare Ruimte via de BuitenBeterApp gedaan werden. De BuitenBeterApp is ingevoerd medio maart 2024, en uit gesprekken gevoerd door de Rekenkamer blijkt dat het aantal meldingen dat via de BuitenBeterApp gedaan wordt sterk toeneemt. Daarom wordt verwacht dat het percentage van september 2024 niet meer representatief is en momenteel een stuk hoger ligt. Deze stijging in meldingen via de BuitenBeterApp is bovendien ook gewenst door de gemeente: er wordt gestreefd naar zoveel mogelijk meldingen via de app. Meldingen die niet gedaan worden via de app worden gedaan aan de balie, via e-mail of de telefoon, of zijn eigen waarneming van medewerkers van de gemeente.

Uit documenten ontvangen door de Rekenkamer blijkt dat er sinds de invoering van de BuitenBeter App medio maart 2024 zo'n 10.000 meldingen binnen zijn gekomen bij DUO+. Hiervan is een aantal meldingen onbruikbaar omdat het een dubbele melding is, of bijvoorbeeld een systeemfout, daarom telt het totaal aantal daadwerkelijke meldingen op tot 8161. Een medewerker van DUO+ heeft een nadere analyse gemaakt van de meldingen en dat levert de volgende informatie op.

Omschrijving categorie	Aantal meldingen	Percentage
Zwerfafval en afval	2213	27%
Handhaving / Toezicht openbare ruimte	2080	25%
Groenonderhoud	1476	18%
Bestrating en verkeer	846	10%
Openbare verlichting	612	7%
Iets kapot/schade/vandalisme	328	4%
Riolering en grondwater	300	4%
Dieren	153	2%
Speelvoorzieningen	103	1%
Openbaar water	50	1%
Bruggen en viaducten	31	0%
Totaal aantal meldingen	8161	100%

Stand 08/04/25

Er is geanalyseerd in welke DUO+ gemeenten de meeste meldingen binnenkomen, waaruit blijkt Uithoorn veruit de meeste meldingen binnenkrijgt, met 55%. De rest van de meldingen zijn verdeeld

over Duivendrecht, Ouderkerk aan den Amstel, en Amsterdam Duivendrecht. Concreet betekent dit dat er 5210 meldingen zijn binnengekomen in Uithoorn sinds het in werking treden van de BuitenBeter App. Er is geen informatie per categorie beschikbaar over deze 5210 meldingen uit Uithoorn specifiek, maar de data over het totaal aantal meldingen geeft een goede indicatie van hoe de meldingen verdeeld zijn. De grootste categorie meldingen, zo'n 27%, heeft betrekking op zwerfafval. Dit aantal wordt nauw gevolgd door de categorie handhaving, dat 25% van de meldingen betreft. Ook groenonderhoud en bestrating en verkeer zijn grote categorieën. De rest van de meldingen heeft betrekking op schade, riolering en grondwater, dieren, speelvoorzieningen, openbaar water en bruggen en viaducten. Ook binnen deze categorieën is wederom een categorisering aangebracht, zo is de categorie 'bruggen en viaducten' onderverdeeld in 'schade aan brug of viaduct' en 'storing aan brug'.

De Rekenkamer heeft een interview afgenomen met een medewerker van het Klant Contact Centrum (KCC), dat meldingen afhandelt aan de telefoon en via de balie, en heeft ook documenten ontvangen met data over de meldingen die hier binnenkomen. Uit deze documenten blijkt dat er in 2025 607 meldingen binnen zijn gekomen bij het KCC. Vanuit de meeste van deze meldingen, 333, vallen in de categorie afval en zwerfafval. Daarna is groenonderhoud de grootste categorie met 109 meldingen. In het interview werd aangegeven dat meldingen over afval vaak gaan over afvalpasjes. Daarnaast is het ook zo dat bewoners één euro moeten betalen om hun afval te storten en vaak het afval incorrect weggooien. Deze kosten worden vervolgens aan het begin van het jaar verrekend met de gemeentebelasting. Belangrijk is om te vermelden dat deze 607 meldingen in het BinnenBeter systeem (zie 3.2) worden ingevoerd en dus vallen onder alle meldingen die in Uithoorn binnenkomen, ook via de BuitenBeterApp.

3.2 Het meldingsproces

Uit informatie van gesprekken gevoerd door de Rekenkamer is voldoende informatie verkregen over hoe het meldingsproces binnen de BuitenBeterApp verloopt. Zodra de bewoner een melding doet, komt deze binnen bij DUO+. Medewerkers van DUO+ kunnen in het BinnenBeter systeem, het BuitenBeterApp portaal voor de medewerkers, een melding koppelen aan een eerdere melding, als dezelfde melding vaker gedaan wordt bijvoorbeeld.

Vervolgens wordt er allereerst gekeken naar waar de oorzaak van de melding ligt. In principe, zo werd gesteld in gevoerde gesprekken, lost de veroorzaker van de melding het probleem op. Als DUO+ besluit de melding op te lossen, wordt de grootte van de melding beoordeeld. Kleinere meldingen worden door de uitvoerende medewerkers van DUO+ gedaan, grotere meldingen door een aannemer. Het opruimen van zaken die snel gedaan kunnen worden, wordt vaak doorgezet naar boa's. Binnen het afhandelen van meldingen zijn meerdere niveaus: een uitvoerende laag, een coördinerende laag, en toezichthouders. De toezichthouders zorgen ervoor dat de uitvoerende laag en de aannemer op tijd en goed de melding oplossen, en dat dit zo efficiënt mogelijk gebeurt. Als een melding, ofwel door DUO+, ofwel door een aannemer, opgelost is, wordt dit in het BinnenBeter systeem, aangegeven en is de melding officieel afgehandeld.

Bij het KCC wordt met negen medewerkers gewerkt, die wisselend voor Ouder-Amstel en Uithoorn werken. De mensen die bellen voor een melding openbare ruimte zijn vaak oudere mensen die het lastig vinden de app te downloaden. De meeste vragen probeert het KCC zelf te beantwoorden, en anders verbinden ze de beller door. Als er een melding openbare ruimte binnenkomt voert een

medewerker deze in in het BinnenBeter systeem en vervolgens pakt de werf deze melding op. Er zijn vier categorieën: nieuw, in behandeling, afgehandeld, en alle meldingen. Het KCC heeft zelf geen zicht op de afhandeling: als het KCC een melding doorzet aan DUO+ zet DUO+ deze gelijk op 'Afgehandeld' wat nog weleens voor verwarring kan leiden als de derde partij naar wie de melding is doorgezet de melding nog niet heeft opgelost.

Buiten de meldingen die bij de BuitenBeterApp en het KCC binnenkomen is er via een vragenlijst uitgezet door de Rekenkamer bekend dat er ook meldingen gedaan kunnen worden via de website en door eigen buitenmedewerkers. De website van de gemeente kan voorgelezen worden, en is daarom gebruiksvriendelijk voor slechtzienden. Echter wordt een melder als die een melding wil doen doorgestuurd naar de BuitenBeterApp, dan is deze niet toegankelijk is voor slechtzienden. Er staat wel een telefoonnummer op de website, dat voorgelezen wordt als een slechtziende melder op voorlezen klikt, en op deze manier kan er dus alsnog een melding gedaan worden.

3.3 Communicatie met de melder

De Rekenkamer constateert dat over het algemeen de communicatie met de melder beperkt is. Buiten de BuitenBeterApp wordt er nauwelijks gecommuniceerd met de melder. Melders die via het KCC een melding doen krijgen, zoals hierboven genoemd, een berichtje van DUO+ dat de melding is afgehandeld als deze is doorgezet naar hen, terwijl de melding in werkelijkheid dan dus nog niet is opgelost. De geïnterviewde medewerker van het KCC geeft aan dat het KCC weinig feedback ontvangt van melders over de afhandeling van de melder. Er wordt soms gebeld wanneer een melder te lang moet wachten, maar soms ook dat het fijn is wanneer een melding is opgelost.

In de BuitenBeterApp kan de bewoner, als die een melding doet, ervoor kiezen om wel of niet teruggemaid te worden en daarbij op de hoogte gehouden te worden van de status van diens melding. De bewoner krijgt vervolgens een mail als diens melding is opgelost. Daarbuiten is er weinig communicatie met de melder, alhoewel er wel ideeën zijn om een klanttevredenheidssysteem in de app te integreren.

3.4 Gemiddelde doorlooptijd

	Binnen	7				Gemiddeld
Omschrijving categorie	dagen		Percentage	Na 7 dagen	Percentage	aantal dagen
Zwerfafval en afval		2153	97%	60	3%	0,9
Handhaving / Toezicht openbare ruimte		1671	80%	409	20%	7,3
Groenonderhoud		1040	70%	436	30%	14,6
Bestrating en verkeer		793	94%	6	6%	6,5
Openbare verlichting		455	74%	157	26%	8,3
Iets kapot/schade/vandalisme		287	88%	41	13%	6,4
Riolering en grondwater		255	85%	45	15%	6,9
Dieren		142	93%	11	7%	3,3
Speelvoorzieningen		55	53%	48	47%	29,5
Openbaar water		45	90%	5	10%	4,9
Bruggen en viaducten		23	74%	8	26%	14

Zodra een bewoner een melding doet in de app, wordt er naar gestreefd deze binnen zeven dagen af te handelen. Dit is geen officieel vastgelegde norm, maar deze wordt wel breed gehanteerd binnen de ambtelijke organisatie. In Uithoorn zijn van de 4527 meldingen (dit is exclusief de Kwakel) ingediend sinds medio maart 2024, er 4004 binnen 7 dagen afgehandeld. Dit betekent dat 88% van de meldingen binnen 7 dagen is verwerkt, en 12% na 7 dagen. Tussen de categorieën zitten er grote verschillen in doorlooptijd en de gemiddelde verwerkingstijd per categorie verschilt van 0.9 dagen voor zwerfafval en afval, tot 29.5 dagen voor speelvoorzieningen. De gemiddelde verwerkingstijd in Uithoorn is 5.8 dagen. De snelle verwerkingstijd in de categorieën zwerfafval en afval en handhaving en toezicht openbare ruimte wordt mede verklaard doordat deze vaak uitbesteed worden aan boa's. Zodra DUO+ een melding doorzet naar de boa's, wordt deze intern gelijk op afgehandeld gezet, wat betekent dat er in de statistieken van DUO+ bij dit soort meldingen een lage verwerkingstijd komt te staan. Een hogere verwerkingstijd is te zien bij categorieën als groenonderhoud en speelvoorzieningen. Bij beide komt dit omdat er vaak vaste momenten zijn waarop deze categorieën onderhouden worden. Als een speelvoorziening bijvoorbeeld net gecontroleerd is en er vervolgens een melding binnenkomt, kan de verwerkingstijd hoog oplopen doordat er gewacht moet worden op de volgende onderhoudsronde. Met groenonderhoud is dit ook het geval, echter is DUO+ wel van plan er de komende tijd mee aan de slag te gaan om de verwerkingstijd van deze categorie te verbeteren, mede aangezien dit de op twee-na-grootste categorie meldingen is.

3.5 Ontwikkelingen

Nu de BuitenBeterApp een steeds groter deel wordt van Meldingen Openbare Ruimte en er wordt aangemoedigd om meldingen uitsluitend via de BuitenBeterApp te doen, zullen de meeste ontwikkelingen zich binnen DUO+ afspelen. Binnen DUO+ is er de wens om de komende tijd proactiever te werk te gaan met betrekking tot de BuitenBeterApp, met als doel een daling van het aantal meldingen. Dit zal gedaan worden door de gemeente op te delen in wijken, waarna elke wijk een toezichthouder toegewezen krijgt die twee keer per jaar zijn wijk integraal zal controleren en één keer per jaar met een collega zijn wijk doorloopt. Er zal elke één à twee jaar van wijk gewisseld worden. Met deze integrale aanpak hoopt DUO+ melders voor te zijn door zelf goed de wijken in de gaten te gaan houden.

De Rekenkamer heeft twee andere ontwikkelingen binnen DUO+ geobserveerd, betreffende financiën en klanttevredenheid. Allereerst is er de wens vanuit de gemeente om de komende tijd een overzicht te maken van de kosten van meldingen. Het doel van dit overzicht is om beter inzicht te krijgen in de financiën en om zo te kijken welke meldingen bijvoorbeeld zo veel geld kosten dat er potentieel gecommuniceerd moet worden over ander beleid. Ten tweede zijn er plannen een klanttevredenheidssysteem in de BuitenBeterApp te gaan implementeren, echter heeft de Rekenkamer hier nog geen concrete tijdslijn over vernomen.

4 Informatievoorziening aan de gemeenteraad

Over MOR wordt niet afzonderlijk gerapporteerd naar de gemeenteraad. Daar heeft de gemeenteraad ook niet om gevraagd, zo werd aangegeven in de gesprekken. Op hoofdlijnen komt het wel aan de orde in het kader van het programma dienstverlening waarover jaarlijks een presentatie wordt

gegeven aan de gemeenteraad. Uit gevoerde gesprekken bleek ook dat de gemeenteraad geen vragen heeft gesteld in het recente verleden over MOR.

5 Mogelijke lessen voor Uithoorn van enkele buurgemeenten

5.1 Enkele uitkomsten onderzoek naar MOR uit 2020

De Rekenkamer Uithoorn heeft gekeken naar het DoeMee-onderzoek van de Vereniging van Rekenkamers naar MOR uit 2020 waaraan 49 gemeenten hebben meegedaan. Welke mogelijke lessen daaruit kunnen van waarde zijn voor Uithoorn?

Het bleek dat bij 39% van deze gemeenten er beleid is vastgelegd in een beleidsnota rondom MOR. Bij 57% van de gemeenten is er een procesbeschrijving voor het beleid, en in 61% van de gemeenten zijn er werkinstructies voor het beleid. In slechts 22% van de gemeenten wordt er klanttevredenheid geregistreerd, maar het aantal meldingen en de afhandelingsnelheid wordt wel in 86% van de gemeenten geregistreerd.

Doelstellingen, en in algemenere zin beleid, zijn van belang voor een gemeente omdat deze ervoor kunnen zorgen dat er grip wordt gehouden op wat er wordt nagestreefd. Met duidelijke doelstellingen en beleid kan er periodiek gemonitord worden en zo kunnen doelstellingen bijvoorbeeld indien nodig ook worden bijgesteld. In onderstaande paragraaf zal dieper ingegaan worden op de resultaten bij enkele gemeenten in de buurt van Uithoorn.

5.2 Resultaten enkele buurgemeenten Uithoorn

Weesp

In Weesp was er in 2020 weinig beleid waar het MOR betreft, maar het college heeft hier wel twee duidelijke doelstellingen gesteld: “70% van de melders is tevreden over de afhandeling en 90% van de meldingen wordt binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld.”

De raad wordt op vaste momenten, via de jaarrekening en de begroting, geïnformeerd over MOR door het college. Daarnaast is de raad tweemaal ad hoc geïnformeerd over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

Amsterdam

In Amsterdam is er geen beleidsdocument specifiek voor MOR. Wel zijn er doelen geformuleerd voor MOR die afgeleid zijn uit verschillende (beleids)documenten. Het gaat om zes doelen die zijn geformuleerd: “Melden moet simpel en snel kunnen; Meldingen worden snel afgehandeld en urgente meldingen krijgen voorrang; De communicatie met de melder verbetert; De oplossing is resultaatgericht; Meer melders zijn tevreden over de afhandeling; De afhandeling wordt goed gecoördineerd”. Uit het rapport blijkt ook dat er voldoende monitoringsinformatie is en dat deze goed benut wordt: “De monitoringsinformatie over meldingen openbare ruimte is actueel en omvangrijk. Binnen de ambtelijke organisatie kan op twee niveaus informatie worden ontsloten. Dit kan op managementniveau door informatie te genereren over bijvoorbeeld het aantal meldingen en de ontwikkelingen daarin, afhandeltermijnen, de werkvoorraad en de klanttevredenheid uitgesplitst naar type melding en naar stadsdeel of wijk. Daarnaast is het mogelijk informatie te generen op het

meldingsniveau, waardoor individuele meldingen van ontvangst tot en met gereed melding zijn te volgen.”

In het rapport zijn de volgende aanbevelingen opgenomen: “Betrek raad bij vaststellen kaders; Verbeter de controlemogelijkheden; Verbeter de afhandeling verder; Pak structurele problemen structureel aan”. Bij de tweede aanbeveling wordt verder uitgeweid: “Maak informatie betekenisvoller: Bij betekenisvoller gaat het erom dat de raad de juiste context krijgt om informatie goed te kunnen duiden. Dit betekent dat de raad heldere en beknopte informatie ontvangt om zo te kunnen vaststellen of de doelen zijn bereikt, wat daarvoor is gedaan en wat het heeft gekost. Voor het geven van inzicht over het doelbereik zijn indicatoren die zijn voorzien van een nulmeting en streefwaarden relevant.” In een doorwerkingsonderzoek nadien is aangegeven dat er inmiddels een interactieve kaart is met over het aantal binnengekomen meldingen in 2020 per gebied en per categorie.

Zaansstad

In Zaansstad is er beleid vastgelegd, alhoewel dit versnipperd is en niet in beleidsdocumenten vastgelegd, maar in begrotingen en procedures. Er zijn in meerdere documenten richtlijnen en benchmarks opgesteld over MOR. Zo zijn bijvoorbeeld in de Begroting 2020-2023 drie ambities opgenomen voor MOR: “Bij afhandeling van meldingen, wordt 95 procent tijdig afgehandeld; We streven naar tevredenheid bij klanten over de afhandeling van een melding; Meldingen kunnen ook via een app Slim Melden gedaan worden”.

Hillegom en Lisse

In Hillegom en Lisse wordt er ambtelijk samengewerkt met Teylingen binnen één organisatie: HLTsamen. Voor wat betreft MOR gebeurt de uitvoering ervan in Hillegom door Meerlanden (een overheidsNV waarmee de gemeente een dienstverleningsovereenkomst heeft afgesloten), terwijl dit door Lisse sinds 2022 wordt uitgevoerd door HLTsamen. Aangezien Uithoorn samenwerkt met de gemeentes Ouder-Amstel en Diemen in DUO+ voor de afhandeling van MOR, is het relevant om te kijken hoe andere gemeenten een vergelijkbare ambtelijke samenwerking aangaan. In 2024 werd door de Rekenkamer aldaar een onderzoek naar MOR gedaan. Met betrekking tot de uitbesteding van MOR worden de contractuele afspraken als voordeel 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. 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.”

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

A De Rekenkamer concludeert dat er geen expliciet beleid is rondom MOR, noch dat er doelstellingen zijn geformuleerd waar het MOR betreft.

B Uit haar onderzoek blijkt dat iets meer dan de helft van de meldingen worden gedaan via de BuitenBeter app. Verder concludeert de Rekenkamer dat er nog geen structurele analyse van de gegevens van de meldingen plaatsvindt en er geen gegevens zijn over de kosten en klanttevredenheid over gedane meldingen. De gemeenteraad wordt op dit moment niet geïnformeerd over MOR.

6.2 Aanbevelingen

A College ga, in samenspraak met raad, na welk beleid en/of doelstellingen geformuleerd moeten worden waar het MOR betreft. Betrek hierbij voorbeelden van (buur)gemeenten.

Doelstellingen, en in algemenere zin beleid, zijn van belang voor een gemeente omdat deze ervoor kunnen zorgen dat er grip wordt gehouden op wat er wordt nagestreefd. Met duidelijke doelstellingen en beleid kan er periodiek gemonitord worden en kunnen doelstellingen desgewenst worden bijgesteld.

B Ga als college na hoe het aantal meldingen via de BuitenBeter app kan worden verhoogd. En kom - samen met de raad - tot een vorm van gestructureerde monitoring. Neem hierin ook de kosten van de afhandeling van meldingen en klanttevredenheid mee van gebruikers van de app. Spreek met de raad af welke gegevens met welke frequentie dienen te worden gemonitord.

Reactie college



Zaaknummer : 2025-094820
Documentnummer : D2025-10-035170
Kenmerk : -
Bijlagen : -
Beh. ambtenaar : M. de Goede/J. Riemersma
Telefoonnummer : 0297-513273
E-mailadres : j.riemersma@uithoorn.nl

Rekenkamer Uithoorn
T.a.v. mw. K. Meijer

Onderwerp	Datum
Bestuurlijke reactie rekenkameronderzoek Meldingen Openbare Ruimte	23 oktober 2025

Geachte mevrouw Meijer,

Op 17 september 2025 ontvingen wij van u de rekenkamerbrief over het onderzoek naar Meldingen Openbare Ruimte (MOR) voor ambtelijk en bestuurlijk wederhoor. Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van de uitkomsten van uw onderzoek. Hieronder gaan wij in op uw rekenkamerbrief, in het bijzonder op de conclusies en aanbevelingen.

Algemeen

U heeft de afgelopen periode onderzoek uitgevoerd naar Meldingen Openbare Ruimte. De centrale vraag van het onderzoek luidde: "Wat is het beleid van de gemeente Uithoorn rondom Meldingen Openbare Ruimte, hoe verloopt de uitvoering en hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd?"

U heeft hierbij de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Welk beleid heeft de gemeente Uithoorn opgesteld rondom MOR?
2. Hoe verloopt de uitvoering van MOR in de praktijk waar het gaat om:
 - a. het aantal meldingen?
 - b. het verloop van het meldingsproces?
 - c. de communicatie met de melder?
 - d. de gemiddelde doorlooptijd?
3. Hoe wordt de raad geïnformeerd over de MOR?
4. Hoe gaan enkele andere gemeenten uit de regio om met MOR en wat kan Uithoorn daar eventueel van leren?

U heeft ervoor gekozen, na afstemming, het ambtelijk en bestuurlijk wederhoor gelijktijdig te laten plaatsvinden. Uw redenen hiervoor zijn enerzijds praktisch van aard, namelijk het verkorten van de tijdslijnen met als doel de gemeenteraad tijdig over de resultaten van het onderzoek te kunnen informeren, en anderzijds omdat het compacte karakter van de brief deze keuze rechtvaardigt. U ontvangt van ons dan ook gelijktijdig de ambtelijke en bestuurlijke reactie.

Algemene reactie

Allereerst willen we u bedanken voor deze rekenkamerbrief, het gedane onderzoek en uw conclusies en aanbevelingen.

In zijn algemeenheid willen wij opmerken dat het optimaliseren van het proces van de meldingen openbare ruimte een belangrijk speerpunt is geweest in het optimaliseren van onze dienstverlening. (Het onderhoud van) de openbare ruimte wordt door het overgrote deel van de inwoners als een belangrijk onderdeel van de dienstverlening beschouwd. Het is voor ons dus belangrijk om hier op te monitoren en te sturen. Wij waren voornemens het geoptimaliseerde proces en de ingebruikname van de nieuwe app na een jaar te evalueren. Omdat de rekenkamer onderzoek ging doen hebben wij deze evaluatie van onze kant niet doorgezet. Wij kunnen nu met behulp van de input van uw onderzoek ons proces en daarmee de dienstverlening verder optimaliseren.

Zoals wij tijdens het interview in het kader van het onderzoek hebben aangegeven, hebben wij het voornemen om in gesprek te gaan met inwoners over hun ervaringen met het doen van meldingen openbare ruimte via de BuitenBeter app. Dit met het doel om de dienstverlening aan onze inwoners te kunnen optimaliseren. In dat kader hebben wij ook het plan opgevat om te onderzoeken in hoeverre we binnen de app de klanttevredenheid continue kunnen monitoren. Overigens horen wij weinig negatieve geluiden en hebben al een aantal positieve reacties gekregen over de afhandeling.

Uw conclusies en aanbevelingen

U komt in uw rapport tot een tweetal conclusies met aanbevelingen. In het onderstaande geven wij onze reactie hierop.

Conclusies

A. De Rekenkamer concludeert dat er geen expliciet beleid is rondom MOR, noch dat er doelstellingen zijn geformuleerd waar het MOR betreft.

B. Uit haar onderzoek blijkt dat iets meer dan de helft van de meldingen worden gedaan via de BuitenBeter app. Verder concludeert de Rekenkamer dat er nog geen structurele analyse van de gegevens van de meldingen plaatsvindt en er geen gegevens zijn over de kosten en klanttevredenheid over gedane meldingen. De gemeenteraad wordt op dit moment niet geïnformeerd over MOR.

Aanbevelingen

A. College ga, in samenspraak met raad, na welk beleid en/of doelstellingen geformuleerd moeten worden waar het MOR betreft. Betrek hierbij voorbeelden van (buur)gemeenten. Doelstellingen, en in algemenere zin beleid, zijn van belang voor een gemeente omdat deze ervoor kunnen zorgen dat er grip wordt gehouden op wat er wordt nagestreefd. Met duidelijke doelstellingen en beleid kan er periodiek gemonitord worden en kunnen doelstellingen desgewenst worden bijgesteld.

B. Ga als college na hoe het aantal meldingen via de BuitenBeter app kan worden verhoogd. En kom - samen met de raad - tot een vorm van gestructureerde monitoring. Neem hierin ook de kosten van de afhandeling van meldingen en klanttevredenheid mee van gebruikers van de app. Spreek met de raad af welke gegevens met welke frequentie dienen te worden gemonitord.

Reactie college op conclusie A

Wij herkennen ons niet in het beeld dat er geen beleid is. Er is geen apart beleid maar er zijn wel regels in de dienstverleningsovereenkomst en in het IBOR. Ook kan de visie op de dienstverlening worden gezien als relevant beleidsdocument. In het vast te stellen groenbeleidsplan wordt ingegaan op het bereiken van de maatschappelijke effecten (zoals genoemd in het IBOR) in de openbare ruimte. Wij hebben nooit ervaren dat er apart beleid moet zijn en willen het contact met de gemeente voor inwoners zo laagdrempelig mogelijk houden. Wij zien het proces van de meldingen openbare ruimte als een standaardonderdeel van de dienstverlening.

Reactie college op conclusie B

Er wordt geen structureel verslag gedaan van het exacte aantal meldingen en geen 1 op 1 verslaglegging, hier heeft de gemeenteraad ook niet om gevraagd. Wij herkennen ons in het beeld dat er nog geen structurele analyse van de data plaats vindt. Hiervoor wordt een koppeling gelegd met datagedreven werken. Budgettair zijn er wel bepaalde trends (inzet beheer, vervangingsinvesteringen) die terugkomen.

In de presentatie dienstverlening die elk jaar wordt gegeven door de programmamanager dienstverlening wordt de gemeenteraad op hoofdlijnen meegenomen en hier wordt geïnteresseerd op gereageerd door de raad. Voor wat betreft inzicht in de klanttevredenheid verwijzen wij naar hetgeen wij hierboven reeds aangegeven hebben.

Reactie college op aanbeveling A

Zoals hierboven reeds opgemerkt vinden wij het niet noodzakelijk om apart beleid te maken. De maatschappelijke effecten die wij willen bereiken zijn vastgelegd in ons college uitvoeringsprogramma en het daarop gebaseerde beleid, zoals het groenbeleidsplan. Dit neemt niet weg dat we wel willen onderzoeken of onze doelstellingen en eventueel servicenormen in het kader van het proces meldingen openbare ruimte nog nadrukkelijker gecommuniceerd moeten worden. Wij zullen ons daarbij, daar waar aan de orde, laten inspireren door andere gemeenten

Reactie college op aanbeveling B

Dit vormt reeds onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering. Ons streven is om de meldingen zoveel mogelijk via de BuitenBeter app te laten lopen. Dit neemt niet weg dat er altijd mensen zijn die hier geen gebruik van kunnen of willen maken. Wij streven naar een inclusieve dienstverlening dus voor deze groep inwoners staan altijd andere wegen open. Gestructureerde monitoring is inderdaad een onderdeel wat nog verder uitgewerkt moet worden. Het college ziet geen toegevoegde waarde om hier apart rapportage voor aan te leveren, omdat dit al wordt meegenomen in de voortgangsrapportage over dienstverlening.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

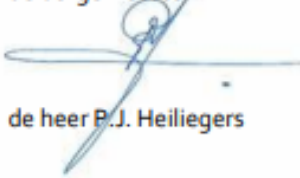
Burgemeester en wethouders van Uithoorn,

de loco-secretaris



de heer M. Werkhoven

de burgemeester



de heer P.J. Heiligers

Nawoord Rekenkamer

De Rekenkamer dankt het college voor zijn reactie op haar rapport. Uit de bij de brief gevoegde begeleidende mail blijkt dat er in het kader van het ambtelijk wederhoor geen opmerkingen zijn. Het verheugt ons dat alle feiten correct zijn weergegeven.

Zoals het college zelf ook aangeeft: de gemeente heeft geen apart beleid waar het MOR betreft. We benadrukken nogmaals graag dat doelstellingen, en in algemenere zin beleid, ervoor kunnen zorgen dat er grip wordt gehouden op wat er wordt nagestreefd. Met duidelijke doelstellingen en beleid kan er periodiek gemonitord worden en kunnen doelstellingen desgewenst worden bijgesteld. Het verheugt ons dat het college wil onderzoeken of zijn doelstellingen en eventuele servicenormen in het kader van het proces meldingen openbare ruimte nadrukkelijker gecommuniceerd moeten worden. We zijn benieuwd naar de uitkomsten hiervan.

Het college geeft aan dat gestructureerde monitoring nog verder uitgewerkt moet worden, maar geen toegevoegde waarde te zien in een aparte rapportage. De Rekenkamer heeft zich niet uitgelaten welke vorm van monitoring het meest gewenst zou zijn. We hebben aanbevolen in overleg te gaan met de gemeenteraad om na te gaan waar hij behoefte aan heeft. Ook op dit punt zal de Rekenkamer de ontwikkelingen blijven volgen.

Bijlage: Vragenlijst Doe Mee onderzoek 2020 naar MOR

(vragenlijst geactualiseerd voor dit onderzoek, ingevuld maart 2025)

A. Beleid en Registratie		
Vraag/Onderwerp	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
1. Heeft uw gemeente beleid opgesteld voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte? (bijv. coalitieakkoord, beleidsnota's, procesbeschrijvingen, werkinstructies, etc.)	Ja / Nee	Er is geen expliciete vermelding, maar in het Integraalbeleid openbare ruimte is kort opgenomen dat we via het meldpunt openbare ruimte een service aanbieden aan inwoners, zodat zij meldingen en/of gebreken in de openbare ruimte bij de gemeente kunnen melden.
2. Heeft uw gemeente indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. aantal meldingen, afhandelingsnelheid, klanttevredenheid)	Ja / Nee	Niet vanuit beleid. Wel zijn indicatoren meegegeven dienstverleningsafspraken met de uitvoeringsorganisatie DUO+
3. Heeft uw gemeente doelstelling/streefwaarden vastgesteld voor deze indicatoren (KPI's)? (bijv. klanttevredenheidscijfer, max. afhandelingsduur, etc.)	Ja / Nee	Wel betrekking tot het algemene, en niet specifiek voor meldingen
4. Is in dit beleid vastgelegd hoe er met de inwoners (melders) wordt gecommuniceerd?	Ja / Nee	Nee
B. Registratie Meldingen Openbare Ruimte		
Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
5. Waar kan de melder een melding doen? a) Alleen bij uw gemeente (bijv. gemeentesite) b) Alleen bij een externe partij (bijv. externe app) c) Zowel bij uw gemeente als bij een externe partij	C	Buiten Beter App en gemeente
6. Kan een melding worden gedaan... a) ... aan de balie (fysiek)? b) ... via de telefoon? c) ... via de website? d) ... via een speciale meld-App? e) ... via sociale media (whatsapp, facebook, etc.)? f) ... door eigen buitenmedewerkers (bijv. BOA's)? g) ... anders namelijk:.... Eigen antwoord invullen!	a) Ja b) Ja c) Ja d) Ja e) nee f) Ja g)	Gemeentelijke pagina Onderwerpen - Gemeente Uithoorn BBapp Buiten beter app
7. Kunnen mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding doen?	Ja	De website van de gemeente heeft de mogelijkheid om alles voor te lezen. Op die wijze is invoeren ook mogelijk. De BBapp heeft dit niet. Overige mogelijkheden (A t m G) kan men op basis van eigen fysieke gesteldheid gebruiken.
8. Kan een melding gekoppeld worden aan eerdere meldingen (bijv. als hetzelfde issue vaker gemeld wordt)?	Ja	Dit wordt gedaan door de medewerkers binnen de BB App.
9. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van overzicht... a) ... van welke meldingen zijn gedaan? b) ... van verschillende categorieën meldingen?	a) Ja b) Ja	Wij hebben zelf categorieën gedefinieerd en hierop kan gefilterd worden.
10. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van inzicht in indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. overzichten/lijsten/dashboards van aantal meldingen, afhandelingsnelheid, klanttevredenheid)	Ja	Momenteel is er een extra selectie toegevoegd en wordt er gewerkt aan een passend dashboard.ssend dac
11. Beschikt u over een (data-gedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen? (bijvoorbeeld:	Ja	Op basis van de gedefinieerde velden/aandachtsgebieden en de hoeveelheid meldingen kan er een gerichte trend en daarbij behorende aanpak gedefinieerd worden

reinigingsploegen doe vaker plaatsen aan wanneer daar veel meldingen gedaan worden van straatvuil)		
C. Toewijzen, behandelen en terugkoppelen		
Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
12. Beschikt uw gemeente over een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd (bijv. zaaksysteem, taakspecifieke applicatie)?	Ja	BB app toewijzen behandelaar RX enterprise , toewijzing behandelaar
13. Hoe is de afhandeling van een melding geregeld? a) Volledig door medewerkers van uw gemeente zelf. b) Deels eigen medewerkers, deels door externe partijen. c) Geheel door externe partijen (bijv. aannemers).	A	BB app toewijzen behandelaar RX enterprise , toewijzing behandelaar
14. Wordt de melder geïnformeerd... a) ... over de registratie van de melding? b) ... over het in uitvoering nemen van de melding? c) ... over de afhandeling en afsluiting van de melding? d) ... wanneer u als gemeente de melding niet kan afhandelen of dit niet noodzakelijk acht? e) ... op een ander moment, namelijk:.... Eigen antwoord invullen !	a) Ja b) Ja c) Ja d) Ja e) nvt	Er volgt na een melding een terugkoppeling naar dee inwoner als hij dit aangegeven heeft op de melding.
15. Kan de melder nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest (bijv. via online of in app geven van een rapportcijfer, tevredenheidsscore, etc.)?	Ja	Bewoners kunnen op de melding reageren, en de behandelaar kan daar mee aan de gang
D. Monitoren		
Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
16. Hoeveel meldingen openbare ruimte kreeg uw gemeente in: a) het jaar 2023 b) het jaar 2024	b) ca 10 000	In 2024 aangeschaft
17. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van een melding in: b) het jaar 2024	b) 2,2 dg	Er zijn een totaal van ca 8240 – 422 = 7844 meldingen in de rapportage verwerkt. Van deze zijn er 6510 binnen de termijn verwerkt met een gemiddelde respons tijd van 2,2 dagen(ca 83 %).
18. Wat was de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte in: a) het jaar 2023 b) het jaar 2024 (Noteert u hier de in uw gemeente gehanteerde maat. Dit kan bijv. een gemiddeld rapportcijfer, 1-5 score, of andere maat zijn.)	a) b)	Nee
19. Ziet u ten opzichte van andere jaren in 2024 tot dusver... a) ...een ander type/aard van meldingen? b) ...een verandering in het aantal meldingen?	a) Ja / Nee b) geen / meer / minder	Met de komst van de nieuwe app kunnen we nu beter monitoren en trends signaleren, iets wat in de oude app beperkt was. Daarom kunnen we nog geen vergelijking maken met de vorige jaren. Over een jaar zal dit wel mogelijk zijn, omdat we dan twee jaren met de nieuwe app met elkaar kunnen vergelijken.
E. Evalueren en verantwoorden		
Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
20. Evalueert uw gemeente periodiek de afhandeling van meldingen in een rapportage? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	D	Ja, wordt in kwartaal gesprek besproken tussen Duo+ en gemeente
21. Rapporteert u vanuit de organisatie periodiek aan het college van B&W over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks	D	Nee

C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!		
22. Rapporteer u periodiek aan de gemeenteraad over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	<i>D</i>	<i>Nee</i>