



Rekenkamercommissie Leiden & Leiderdorp  
T.a.v. de heer H. van Egdom, voorzitter  
Stadhuisplein 1  
2300 PC LEIDEN

datum : 27 februari 2024  
ons kenmerk : Z/24/155774/348982  
bijlage : --  
betreft : Bestuurlijke reactie rekenkameronderzoek meldingen  
verkeersveiligheid

Beste meneer Van Egdom,

Op 24 januari 2024 hebben wij het rapport 'Meldingen verkeersveiligheid Leiderdorp' en de concept rekenkamerbrief met dezelfde naam ontvangen. In de rekenkamerbrief heeft u de bevindingen, zoals deze zijn opgenomen in het onderzoeksrapport, vertaald naar bestuurlijke conclusies en aanbevelingen. Met deze brief geven wij een reactie op deze conclusies en aanbevelingen.

#### **Hoofdvraag rekenkameronderzoek**

De hoofdvraag die aan het rekenkameronderzoek ten grondslag lag is:  
*Hoe en binnen welk tijdsbestek worden binnengekomen meldingen verkeersveiligheid bij de gemeente Leiderdorp afgehandeld voor wat betreft de acties en de terugkoppeling naar de melder? En is deze afhandeling in lijn met de geldende procedures?*

#### **Conclusies**

Wij herkennen de conclusies die uit het onderzoek zijn gekomen. Het gaat met name om een aantal kritische aandachtspunten m.b.t. het proces hoe om te gaan met meldingen over verkeersveiligheid en de sturing daarop; (de inrichting van) het meldingensysteem en de interpretatie van de servicenorm voor de afhandeling van meldingen. Daarnaast is uit het onderzoek naar voren gekomen, en dat onderschrijven wij van harte, dat onze medewerkers zeer betrokken zijn en grote kennis en ervaring hebben over de verkeerssituaties in Leiderdorp. Wij zijn trots op de betrokkenheid en inzet van onze medewerkers.

### **Aanbevelingen**

U geeft in uw brief een aantal concrete aanbevelingen om het proces meldingen verkeersveiligheid te verbeteren. De aanbevelingen richten zich vooral op de organisatie en werkwijze m.b.t. het meldingenproces en de sturing daarop.

Wij ondersteunen deze aanbevelingen van harte en zullen deze meenemen bij het verbeteren van het meldingenproces verkeersveiligheid en in bredere zin het verbeteren van onze dienstverlening. Hierbij zullen ook de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek 'Signalen vertalen' uit 2019, opnieuw worden betrokken.

### **Verbeteren meldingenproces verkeersveiligheid**

De aanbevelingen gaan met name over de inrichting van het meldingensysteem (o.a. een aparte categorie voor meldingen verkeersveiligheid en betere managementinformatie) het opstellen van een eenduidig werkproces en betere sturing op het meldingenproces.

De leverancier van het meldingensysteem, dat wij momenteel gebruiken voor de meldingen openbare ruimte, heeft aangegeven binnenkort te gaan stoppen met deze applicatie. Dit betekent dat wij op korte termijn een nieuw meldingensysteem moeten aanschaffen. Bij de wensen en eisen die wij stellen aan een nieuw meldingensysteem, nemen wij de aanbevelingen m.b.t. een aparte categorie voor meldingen verkeersveiligheid en betere managementinformatie voor alle meldingen openbare ruimte nadrukkelijk mee. Met de komst van een nieuw meldingensysteem zal tevens een eenduidig werkproces worden opgesteld dat geldt voor alle medewerkers die met meldingen openbare ruimte te maken hebben in hun werk.

Een belangrijke aanbeveling uit de rekenkamerrapporten 'Meldingen verkeersveiligheid Leiderdorp' (2024) en 'Signalen vertalen' (2019) is dat er sturing plaats moet vinden op het proces.

Belangrijk in deze om te vermelden is dat de organisatiestructuur inmiddels gewijzigd is t.o.v. van de structuur (zelfsturing) die er was toen het rekenkamerrapport 'Signalen vertalen' werd opgesteld.

Sinds 1 juli 2023 zijn, naast de managers, extra leidinggevendenden (teamleiders) toegevoegd aan de organisatie. Door de komst van deze teamleiders kan er adequate sturing plaatsvinden op het meldingenproces, maar ook op de afhandeling van ideeën, vragen en klachten van inwoners.

Om onduidelijkheid over de interpretatie van de servicenorm, om een melding 'binnen vijf werkdagen af te handelen', weg te nemen, zullen wij de omschrijving van deze servicenorm verduidelijken en bespreken met de medewerkers. We maken van de gelegenheid gebruik om ook de overige servicenormen kritisch te bekijken en zo nodig aan te passen.

### **Dienstverlening in Leiderdorp**

Dienstverlening is voor ons erg belangrijk. De inwoner staat centraal en onze dienstverlening wordt bepaald door de vraag van de klant. Vertrouwen, verbinding en samenwerking zijn hierbij het vertrekpunt. De dienstverlening in Leiderdorp staat niet stil, maar ontwikkelt zich voortdurend om aan te kunnen sluiten op zowel de wensen en behoeftes van inwoners, bedrijven en instellingen, als op de maatschappelijke en technologische (digitale) ontwikkelingen.

Wij zien de conclusies en aanbevelingen uit het rapport 'Meldingen verkeersveiligheid Leiderdorp' als een kans om dit meldingenproces te verbeteren en in bredere zin onze dienstverlening verder te ontwikkelen. Van belang is dat hierbij ook de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek 'Signalen vertalen' (over de afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten) uit 2019, opnieuw worden betrokken.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders,

A stylized signature of A.M. Roos in black ink, written over a circular official seal.

A.M. Roos  
secretaris

A stylized signature of T.C.M. Struik in black ink, written over a circular official seal.

T.C.M. Struik  
burgemeester