



HIEMSTRA & DE VRIES

Eindrapportage

Onderzoek meldingen verkeersveiligheid

Rekenkamercommissie Leiden-Leiderdorp



Gerco Liefhebber en Wim van Tilburg

22 januari 2024

Inhoud

1 - Inleiding	3
2 - Conclusie	4
3 - Schets meldingenproces	7
4 - Bevindingen	9
Bijlage 1 - Onderzoeksaanpak en -verantwoording	18
Bijlage 2 - Motie gemeenteraad Leiderdorp	20

1 - Inleiding

1.1 AANLEIDING

De gemeenteraad verzocht de Rekenkamercommissie Leiden & Leiderdorp (Rekenkamer) om onderzoek te doen naar de vraag of de gemeente Leiderdorp meldingen rondom verkeersveiligheid op een juiste manier classificeert en verwerkt. Dit besluit kwam voort uit de raadsvergadering van 5 juni 2023 (zie bijlage 2 voor de motie). In deze vergadering is gesproken over de verkeersveiligheid in relatie tot de kruising Touwbaan met de Rietschans, naar aanleiding van het noodlottige ongeval dat in maart 2023 plaatsvond. Benadrukt wordt dat dit onderzoek niet over die specifieke verkeerssituatie gaat. Om invulling te geven aan dit verzoek, heeft de Rekenkamer organisatieadviesbureau Hiemstra & De Vries gevraagd het onderzoek uit te voeren. Deze rapportage is het resultaat van dat onderzoek.

1.2 ROL REKENKAMER

De Rekenkamer doet gevraagd en ongevraagd onderzoek naar de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het gemeentelijk beleid. De Rekenkamer ondersteunt daarmee de gemeenteraad van Leiden en de gemeenteraad van Leiderdorp. Het doel van de Rekenkamer is om bij te dragen aan het verbeteren van de gemeentelijke bedrijfs- en beleidsvoering en het versterken van de controlerende rol van de gemeenteraad. Voor inwoners, ondernemers en instellingen maakt de Rekenkamer zichtbaar hoe publiek geld wordt besteed en in hoeverre beleidsvoornemens van de gemeente navolging krijgen in de praktijk. De rol van de Rekenkamer in dit onderzoek was die van opdrachtgever, wat betekent dat zij richting gaf, als sparringpartner fungeerde en de verantwoordelijkheid draagt voor het eindresultaat.

1.3 SCOPE ONDERZOEK

In aansluiting op de behoefte van de gemeenteraad (zie bijlage 2 voor de motie) ligt de focus van dit onderzoek op de inrichting van het proces rondom meldingen verkeersveiligheid. Het onderzoek gaat niet over de inhoudelijke afwegingen die de gemeente Leiderdorp maakt in het afhandelen van meldingen. De hoofdvraag van dit Rekenkameronderzoek luidt als volgt: *Hoe en binnen welk tijdsbestek worden binnengekomen verkeersveiligheidsmeldingen binnen de gemeente Leiderdorp afgehandeld, qua acties en terugkoppeling naar melder? En is deze afhandeling in lijn met de geldende procedures?*

De hoofdvraag bestaat uit verschillende deelvragen (zie bijlage 1). In dit onderzoek is er vanuit twee perspectieven gekeken naar het proces meldingen verkeersveiligheid:

MELDINGEN VERKEERSVEILIGHEID ZELF	MELDINGEN IN HET LICHT VAN DE VISIE, HET BELEID EN HET MEERJARENPROGRAMMA GEMEENTE
<ul style="list-style-type: none"> Welke procedures zijn er voor de afhandeling van verkeersveiligheidsmeldingen? Sluiten deze procedures aan op landelijke afspraken? In hoeverre is de afhandeling conform procedures en waar wijkt de praktijk af? 	<ul style="list-style-type: none"> Wat is de visie op verkeersveiligheid van de gemeente Leiderdorp? Welk beleid wordt er gevoerd? Wat is er gedaan met de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek over de behandeling van externe signalen?

Dit onderzoek heeft betrekking op de periode tot en met 2022. Waar relevant wordt ingegaan op de maatregelen die er inmiddels zijn getroffen in het proces van verkeersveiligheidsmeldingen.

1.4 DOEL EN RESULTAAT

Het doel van dit onderzoek is om de gemeenteraad en de inwoners van Leiderdorp inzicht te bieden in de kwaliteit van het proces rondom het afhandelen van meldingen verkeersveiligheid binnen de gemeente Leiderdorp. Daarbij onderzochten we onder meer de doorlooptijd, de gebruikte afwegingskaders en de gekozen wijze van afhandelen. Opvolging van de eerdere aanbevelingen uit het Rekenkameronderzoek over de behandeling van externe signalen zijn ook meegenomen.

1.5 LEESWIJZER

Hoofdstuk twee beschrijft de conclusie van dit onderzoek. Vervolgens schetsen we in hoofdstuk drie het proces meldingen verkeersveiligheid op hoofdlijnen. Dit geeft context over de manier waarop de gemeente Leiderdorp het proces meldingen verkeersveiligheid heeft georganiseerd. In hoofdstuk vier presenteren we onze bevindingen. De bevindingen geven antwoord op de deelvragen. In de bijlagen staat de motie van de gemeente raad en de onderzoeksrapportage en -verantwoording.

2 - Conclusie

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de hoofdvraag:

Hoe en binnen welk tijdsbestek worden binnengekomen verkeersveiligheidsmeldingen binnen de gemeente Leiderdorp afgehandeld qua acties en terugkoppeling naar melder? En is deze afhandeling in lijn met de geldende procedures?

Hoe meldingen binnen de gemeente Leiderdorp stapsgewijs worden afgehandeld staat beschreven in hoofdstuk 3.

2.1 PROCES LEUNT OP DE KORTE LIJNEN EN KENNIS IN DE ORGANISATIE

De gemeente Leiderdorp is een kleine, dynamische organisatie met veel betrokken medewerkers. We zien dat er veel korte lijnen zijn in de organisatie en medewerkers weten elkaar makkelijk te vinden. De uitvoering van het meldingenproces draait grotendeels op de (gebieds)kennis van medewerkers in de openbare ruimte, die hun kennis baseren op zowel ervaring als landelijke normen (CROW-richtlijnen). De formele organisatie van het meldingenproces is zeer beperkt. Het ontbreekt aan procesbeschrijvingen, werkafspraken (op papier) en gemeentelijke afwegingskaders. Dit geldt zowel voor meldingen verkeersveiligheid als het generieke proces meldingen openbare ruimte. Er is in de praktijk een workflow ingericht in het IT-systeem melddesk. Dit ondersteunt op hoofdlijnen een eenduidig proces voor het afhandelen van meldingen openbare ruimte. De aanwezige kennis en korte lijntjes in de organisaties maken dat het meldingenproces operationeel draait. Het is wisselend in hoeverre medewerkers behoefte hebben aan een formelere organisatie van het meldingenproces.

De gemeente Leiderdorp heeft verschillende *servicenormen* geformuleerd. Wij beoordelen twee van deze servicenormen als richtinggevend voor de afhandeling van meldingen:

1. “Wij handelen uw melding binnen vijf werkdagen af. Mocht dat niet lukken dan nemen we contact met u op, mits u de melding niet anoniem heeft gedaan.”
2. “In geval van gevaar, kans op schade of letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.”

De overige servicenormen zijn gericht op kanaalsturing, zodat er gebeld wordt bij acuut onveilige situaties en melders worden gestimuleerd om gebruik te maken van de digitale mogelijkheden om te melden. In de praktijk is er onduidelijkheid over de eerste servicenorm. Dit wordt namelijk door sommige medewerkers geïnterpreteerd alsof alle meldingen opgelost dienen te worden binnen vijf werkdagen. In grote lijnen lijkt de afhandeling conform deze servicenormen. Een goede registratie ontbreekt om dit afdoende te kunnen controleren.

2.2 HET PROCES MELDINGEN OPENBARE RUIMTE IS KWETSBAAR GEORGANISEERD

De beperkte formele organisatie van de werkwijze meldingen verkeersveiligheid, als onderdeel van het proces melding openbare ruimte, is kwetsbaar en leidt tot een suboptimale afhandeling van de meldingen:

1. Er is een gebrek aan regie op het totale proces melding openbare ruimte. Sommige medewerkers missen sturing op het proces, bijvoorbeeld in de opvolging van de 5-dagennorm. Het gebrek aan sturing leidt tot onnodige vertragingen.
2. Het ontbreekt aan zinvolle, betrouwbare managementinformatie. Dit maakt het lastig om te sturen op het proces, waardoor de kwaliteit en betrouwbaarheid van een goede afhandeling beperkt is te borgen en zich beperkt kan verantwoorden over de doelmatig- en doeltreffendheid van dit proces. Zo is de gemeente Leiderdorp niet in staat om raadvragen, bijvoorbeeld over doorlooptijden en aantallen meldingen verkeersveiligheid, op een zinvolle manier te beantwoorden. Dit maakt het lastig voor de gemeenteraad om haar controlerende taak goed uit te voeren.
3. Wanneer er wisselingen plaatsvinden kan de aanwezige kennis in de organisatie verloren gaan. Hier leunt het proces meldingen verkeersveiligheid op. Dit vormt voor de toekomst een risico.

2.3 VERSCHILLENDE DEFINITIES VAN AFHANDELEN VERKLAART DEELS DE LANGE DOORLOOPTIJDEN

Er zijn verschillende definities binnen de gemeente Leiderdorp voor de ‘afhandeling’ van een melding. Deze definities lopen veelal door elkaar. Soms gaat de afhandeling over het *oplossen* van een melding, inclusief afhandeling en terugkoppeling. Soms is de melding *beoordeeld* en is de actie teruggekoppeld aan een melder; de melding is dan niet opgelost. De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van meldingen gaan de facto over het oplossen van een melding. De doorlooptijden geven hierdoor een zeer vertekend beeld. De gemiddelde doorlooptijd was in 2022 voor de meldingen verkeer negen werkdagen en voor de meldingen wegen negentien werkdagen. Uit deze cijfers kunnen we geen zinnige conclusie trekken. Er is namelijk op dit moment niet achteraf te controleren of er na vijf werkdagen contact is opgenomen met de melder (servicenorm 1) of dat de melding spoed had en binnen 24 uur afgehandeld dient te worden (servicenorm 2). Daarmee kunnen we niet controleren of aan de servicenorm wordt voldaan. Het is niet helpend hoe de gemeente Leiderdorp op dit moment haar meldingen administreert. Het huidige IT-systeem is hierin een beperkende factor.

De snelheid van afhandeling van binnengekomen verkeersveiligheidsmeldingen qua acties en terugkoppeling naar de melder is zeer wisselend. Circa 60% van de meldingen handelde de gemeente Leiderdorp binnen vijf werkdagen af. Voor het gros van de meldingen die langer dan vijf werkdagen in behandeling zijn, is er een logische verklaring vanwege de complexiteit van het oplossen van de melding. Er is bijvoorbeeld een aannemer nodig voor het oplossen van de melding. We constateren in sommige gevallen ook significante vertragingen in de afhandeling van de meldingen. Meldingen staan bijvoorbeeld soms op de accounts van vertrokken medewerkers, waardoor de meldingen uit beeld zijn verdwenen.

2.4 DOOR HANTERING VAN EEN SMALLE DEFINITIE VAN VERKEERSVEILIGHEID IS VAAK SPRAKE VAN OBJECTIEVE VEILIGHEID MAAR NIET ALTIJD VAN SUBJECTIEVE VEILIGHEID

Er zijn verschillende definities van verkeersveiligheid. We zien dat de visie en het beleid van de gemeente Leiderdorp breder is ingestoken dan de uitvoering in het meldingenproces. In de mobiliteitsvisie van de gemeente Leiderdorp gaat het onder andere over het verleiden van inwoners om het gewenste gedrag te laten zien. Zo zijn er een aantal projecten gericht op gedrag, zoals: 1) de Opfriscursus Rijvaardigheid Senioren, 2) voorlichting via de krant, de website en sociale media en 3) verkeerslessen op basis- en voortgezet onderwijs via Holland Rijnland. In het meldingenproces wordt er impliciet een smallere definitie gekozen. Daar zijn acties primair gericht op het voldoen aan wet- en regelgeving en het zorgen voor objectieve veiligheid. De maatregelen die de gemeente neemt zijn dan ook voornamelijk gericht op functionaliteiten (gaten vullen, tegels recht leggen, etc.). De kwaliteit van wegen wordt, conform wet- en regelgeving, periodiek geïnspecteerd.

In de praktijk zien we dat menselijk gedrag een grote rol speelt bij verkeersveiligheid. Als voorbeeld: een melding gaat over iemand die te hard rijdt, waardoor een ander onveiligheid ervaart. Binnen het meldingenproces wordt hierop beperkt gehandeld als de functionaliteit van de weg op orde is. De onderliggende uitdagingen, het gedrag van mensen, wordt beperkt geadmistreerd, waardoor het in beperkte mate input vormt voor toekomstig beleid of prioriteiten op handhaving. Ook binnen beheer en onderhoud is het beleid primair gericht op objectieve veiligheid (de veiligheid uitgedrukt in waarneembare en meetbare gegevens). Er wordt beperkt gekeken naar subjectieve veiligheid (de persoonlijke beleving, waarneming of perceptie van verkeersveiligheid). Zo zijn er volgens medewerkers grijze gebieden die volgens landelijke standaarden wel veilig zijn (objectieve veiligheid), maar niet als veilig worden ervaren (subjectieve veiligheid). Op deze grijze gebieden wordt beperkt actie op ondernomen. Investeren in de subjectieve veiligheid van verkeerssituaties geeft een hoger ambitieniveau, waar op dit moment de huidige budgetten en capaciteit niet in voorzien.

2.5 HET MELDINGENPROCES HEEFT ZIJN WAARDE VOOR DE (OBJECTIEVE) VERKEERSVEILIGHEID, MAAR IS OOK TIJDSINTENSIEF

Op dit moment zit de waarde van het meldingenproces met name in het snel oplossen van acute situaties (die niet zó gevaarlijk zijn dat de politie meteen wordt ingeschakeld) en het eerder in kaart brengen van situaties die niet voldoen aan wet- en regelgeving. Denk hierbij aan gaten in de weg en losliggende stoeptegels. Deze onveilige situaties worden door meldingen eerder gesignaleerd en zijn daarmee sneller op te lossen. Het meldingenproces helpt in de praktijk maar beperkt om de subjectieve veiligheid te vergroten, omdat de organisatie primair toetst aan CROW-richtlijnen en de functionaliteit van de wegen die gaan over de objectieve veiligheid. Er is ook een geluid dat het meldingenproces tijdsintensief is en dat er hierdoor minder ruimte is om de verkeersveiligheid programmatisch en gestructureerd te verbeteren.

2.6 BEPERKTE OPVOLGING AANBEVELINGEN VAN DE REKENKAMER LEIDT OP SOMMIGE ONDERDELEN TOT VERBETERING IN DE AFHANDELING VAN MELDINGEN

Stevigere opvolging van de aanbevelingen uit het eerdere Rekenkameronderzoek kunnen leiden tot een robuuster proces meldingen openbare ruimte of, specifiek, het proces verkeersveiligheidsmeldingen. We concluderen dat de aanbevelingen uit het eerdere Rekenkameronderzoek uit 2019, over afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten binnen de gemeente Leiderdorp zijn opgepakt, maar soms te minimaal waardoor het gewenste effect niet is bereikt. De aanbevelingen gingen over het verbeteren van de vastlegging en sturing van signalen van inwoners, het werken aan een aanspreekcultuur, het vergroten van inzicht in prestaties (managementinformatie), het verbeteren van terugkoppeling naar inwoners, het organiseren van ICT-ondersteuning voor de terugkoppeling en het structureren van de wijze van verantwoording.

We constateren dat sommige aanbevelingen hebben geleid tot verbetering van het proces meldingen openbare ruimte. Meldingen openbare ruimte. Zo heeft het in kaart brengen van de investering in ICT geleid tot introductie van het IT-systeem melddesk, waardoor de meeste inwoners nu een terugkoppeling krijgen bij afhandeling van de melding. Dat is een groot verschil met de situatie ten tijde van het vorige Rekenkameronderzoek. De effecten van de verbeteracties naar aanleiding van de aanbeveling om beter te sturen en te monitoren op de signalen hebben in de monitoring tot enige verbetering geleid.

In de sturing op het proces meldingen verkeersveiligheid zien we geen significante verbetering. Over de overige onderdelen van het proces meldingen openbare ruimte kunnen we geen oordeel vellen, omdat het buiten scope van dit onderzoek ligt. Er is opvolging gegeven aan een gestructureerde wijze van verantwoording over de behandeling van signalen door kritische prestatie-indicatoren vast te stellen op de servicenormen. De raad heeft deze kritische prestatie-indicatoren gebruikt voor haar controlerende taak, maar ook weer losgelaten omdat het onvoldoende helpend was.

De verbeteringen zijn terug te zien in de tweejaarlijkse inwonersenquête. Nagenoeg alle KPI's zijn (licht) gestegen. Ten opzichte van 2019 is het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de dienstverlening van de gemeente omhoog gegaan (2019, rapportcijfer 7; 2023 rapportcijfer 7,2); het percentage inwoners dat vindt dat er voldoende communicatie is over het verloop van de afhandeling is gegroeid van 64% in 2019 naar 68% in 2023. Het percentage inwoners dat de afhandelingstijd acceptabel vindt, is juist gedaald van 72% in 2019 naar 70% in 2023). Het percentage dat de afhandeling van klachten door de gemeente als uitstekend of goed beoordeeld is met 46% in 2023 laag, maar wel gestegen ten opzichte van 2021 (42%).

3 - Schets meldingenproces

In dit hoofdstuk schetsen we het meldingenproces op hoofdlijnen. Dit is een procesbeschrijving die de onderzoekers zelf hebben opgesteld, vanwege een gebrek aan vastgelegde procesbeschrijvingen. De procesbeschrijving is in een werksessie getoetst bij de betrokken medewerkers. Het beschrijft het *gewenste* proces binnen de huidige kaders.

PROCESBESCHRIJVING

1. Melding maken

Inwoners kunnen op verschillende manieren een melding aanmaken. Zie tabel 1 in hoofdstuk 4 voor de verschillende kanalen om een melding aan te maken.

2. Invoeren meldingen in melddesk

Veel van de kanalen worden breder ingezet dan enkel voor melding openbare ruimte (MOR-meldingen), waar een melding verkeersveiligheid onder valt. In veel gevallen is het aan de medewerker om te beoordelen of een bericht van een inwoner een MOR-melding betreft. Wanneer het een MOR-melding betreft, wordt het bericht ingeboekt in IT-systeem 'melddesk'.

De meldingen die binnenkomen via info@leiderdorp.nl, brieven of het contactformulier komen terecht in het zaakstelsel JOIN. Deze meldingen worden niet overgezet naar melddesk, waardoor de meldingen op twee plekken staan.

Meldingen komen op 3 manieren terecht in melddesk:

1. Automatisch (bijvoorbeeld door applicaties);
2. Door de KCC-medewerkers;
3. Door medewerkers van de gemeente.

Bij spoedmeldingen wordt er veelal rechtstreeks contact gezocht met handhaving en/of het serviceteam, om meteen de situatie veilig te stellen. Deze meldingen worden niet in melddesk gezet.

Vanaf deze processtap focussen we op de meldingen verkeer en wegen, omdat we concluderen dat hier de meeste meldingen verkeersveiligheid binnenkomen.

3. Monitoring meldingen door backoffice teams, verkeersveiligheidsmeldingen veelal opgepakt door team 'samen infra'

Ieder team binnen het fysiek domein beheert haar eigen meldingen vanuit melddesk. De meldingen onder verkeer en wegen worden afgehandeld door het team 'samen infra'. Binnen dit team is de afspraak om iedere dag op melddesk te bekijken of er nieuwe meldingen zijn binnengekomen.

Soms komt het voor dat een melding over verkeersveiligheid valt binnen een andere categorie dan verkeer of wegen. Dan komt deze melding bij een ander team. Indien dit het geval is, is het de bedoeling dat 'samen infra' hierbij wordt betrokken, om zo samen een afweging te maken wie de melding oppakt.

De meldingen van 'verkeer' en 'wegen' worden veelal rechtstreeks door medewerkers opgepakt. Wanneer dit niet gebeurt, worden deze door een procesondersteuner op naam gezet van de relevante medewerker.

Hierbij zijn er 3 categorieën:

- Meldingen voor beheer;
- Meldingen voor uitvoering;
- Meldingen voor beleid.

4a. Melding voor beleid

Beleidsmeldingen gaan bijvoorbeeld over de plaatsing van flitspalen. De minder complexe meldingen handelt de beheer medewerker Verkeer af. Het gaat dan met name om meldingen die vaker voorkomen en waarvan de medewerker het standaardantwoord weet. Bij een complexere melding wordt een beleidsadviseur betrokken. In het te nemen besluit wordt altijd een afweging gemaakt tussen het individuele belang van de melder en het gemeenschappelijk belang. Het besluit wordt teruggekoppeld aan de inwoner.

4b. Melding voor beheer/ uitvoering

De uitvoering van meldingen is belegd bij het serviceteam (interne uitvoerders). Zij krijgen van verschillende mensen hun opdrachten: 1) meldingen die ze zelf uit melddesk halen, 2) meldingen die de wegbeheerder aan hen toeschrijft, vanuit de regierol van beheer, 3) meldingen vanuit de beheer medewerker Verkeer, 4) meldingen vanuit de toezichthouder wegen en 5) meldingen vanuit andere teams. Bij acute meldingen en gevaar gaat het serviceteam binnen twee uur naar de plek van de melding om de weg af te zetten en/of het probleem op te lossen.

Het serviceteam gaat waar mogelijk altijd zelf kijken naar de plek van de melding. Vervolgens heeft het team verschillende opties: 1) besluit tot geen maatregel en terugkoppeling naar de inwoner, 2) oplossen inclusief terugkoppeling naar inwoner of 3) melding teruggeven aan de beheerder, zodat deze een aannemer kan inschakelen en kan terugkoppelen naar de inwoner.

5. Terugkoppeling inwoner

Binnen vijf werkdagen moet de melding afgehandeld zijn. Met afhandelen wordt hier bedoeld dat er naar de inwoner is teruggekoppeld wat er wel of niet gaat gebeuren (het hoeft dus níét opgelost te zijn, maar bij voorkeur wel).

Als de melding is afgehandeld, wordt de inwoner hierover geïnformeerd. Veelal zijn de volgende boodschappen van toepassing: 1) er wordt geen maatregel genomen, 2) er is al een maatregel genomen, 3) er is een maatregel ingepland 4) er is meer onderzoek nodig voor een gedegen afweging.

6. Meldingen administratief afhandelen

Elke melding wordt administratief afgehandeld, door de melding te sluiten en aan te geven wat er met de melding is gedaan.

7. Afhandelen melding op de lange termijn

Bij het opstellen van nieuw beleid en het grootonderhoud wordt informatie uit eerdere meldingen meegenomen. Dit gebeurt onder andere doordat werknemers elkaar hier incidenteel op aanspreken of doordat ze meldingen overzetten naar het zaakstelsel JOIN, waardoor het in de inbox van beleid terecht komt.

In de praktijk loopt de afhandeling niet altijd zoals in dit hoofdstuk staat beschreven. Er zijn een aantal afwijkingen van de beschreven werkwijze:

- Er zijn veel meldingen die niet worden geregistreerd in JOIN of melddesk. Dit gaat over spoedmeldingen en meldingen die melder sturen naar een persoonlijke werkmail. Deze handelt de persoon vaak zelf direct af – deze meldingen staan niet in melddesk en worden ook niet anderszins geregistreerd;
- Meldingen die via JOIN binnenkomen worden meestal niet gefilterd en overgezet in melddesk. Hierdoor zijn er in de praktijk twee systemen waarin meldingen worden afgehandeld;
- Meldingen blijven liggen, bijvoorbeeld doordat meldingen op het account van een vertrokken medewerker staan;
- Meldingen komen niet altijd meteen bij de juiste persoon terecht. De reden is dat er soms een verkeerde inschatting aan de voorkant gemaakt is of dat de situatie 'buiten' anders is dan uit de melding blijkt;
- Meldingen die gaan over verkeersveiligheid worden niet altijd afgestemd met het team Samen Infra;
- De inhoudelijke terugkoppeling naar inwoners vindt niet altijd plaats. Soms is dit niet mogelijk, doordat het een anonieme melder is. Soms vindt een medewerker een terugkoppeling niet nodig en laten ze het tekstvak voor de terugkoppeling leeg. Dan krijgt de inwoner wel een melding dat het is afgehandeld, maar zonder verdere toelichting. De terugkoppeling is soms erg summier;
- Er wordt wisselend omgegaan met het administratief afhandelen van meldingen. Sommige medewerkers sluiten de melding als de inwoner is teruggekoppeld over de beoordeling van de gemeente Leiderdorp. Andere medewerkers laten meldingen openstaan als er nog een maatregel genomen wordt, om te volgen of de maatregel daadwerkelijk is uitgevoerd. Hier is geen richtlijn voor;
- Signalen voor beleid worden niet goed geborgd; het is onduidelijk in hoeverre meldingen op de lange termijn nog worden afgehandeld.

4 - Bevindingen

In dit hoofdstuk delen we onze bevindingen. We doen dit voor het overzicht langs de door de Rekenkamer geformuleerde deelvragen.

1. WELKE MOGELIJKHEDEN ZIJN ER VOOR INWONERS OM BIJ DE GEMEENTE SITUATIES VAN VERKEERSONVEILIGHEID DOOR TE GEVEN?

Inwoners kunnen op verschillende manieren een melding maken over verkeersveiligheid. In onderstaande tabel staat een overzicht van de verschillende kanalen. Via alle kanalen kan een officiële melding gemaakt worden, zolang de meest essentiële informatie voldoende duidelijk is. Dat wil zeggen: waar het probleem speelt en wat er aan de hand is. Wanneer deze informatie ontbreekt, neemt de gemeente contact op met de melder. Bij anonieme meldingen, waarbij de omschrijving of de locatie onduidelijk is, is dit niet mogelijk en kan de gemeente Leiderdorp de melding niet in behandeling nemen.

Tabel 1: manieren waarop meldingen binnenkomen

MELDINGEN	
	▪ E-mail (info, KCC, griffie, concernbeheer)
	▪ Gemeentebalie
	▪ Spreekuur wethouder
	▪ Bewonersavonden
	▪ Contactformulieren (melding openbare ruimte)
	▪ Telefonisch (KCC, handhaving, medewerkers verkeer)
	▪ Brief
	▪ RS8 melddesk
	▪ Goeievraag.nl
	▪ Fixi
	▪ Verbeterdebuurt
	▪ BuitenBeter platform
	▪ Social media

De gemeente Leiderdorp stuurt erop dat inwoners zelf via het contactformulier 'melding openbare ruimte' of via de MijnGemeente App melden. In deze app kunnen inwoners een melding maken en daarbij de situatie toelichten, de melding voorzien van een hoofd- en subcategorie en locatiegegevens en foto's toevoegen. Wanneer inwoners bellen met het klantcontactcentrum worden, waar mogelijk, inwoners geholpen om een melding zelf in melddesk in te voeren. Het voordeel hiervan is dat de locatiegegevens van een melding veel nauwkeuriger worden.

Voor spoedmeldingen kunnen inwoners direct bellen met de gemeente. Bij een spoedmelding is de verwachting vanuit ambtenaren dat inwoners direct bellen, maar in de praktijk is dit niet altijd het geval. Spoedmeldingen worden direct opgelost en komen vaak niet in de IT-systemen terecht. Soms melden inwoners een spoedsituatie digitaal. Wanneer een medewerker zo'n digitale melding markeert als spoedmelding, dan schakelt het klantencontactcentrum direct het klussteam in om de situatie veilig te laten stellen.

Bij de beoordeling van een melding gaat een medewerker in eerste instantie af op de informatie van inwoners. Daarmee zijn medewerkers deels afhankelijk van de kwaliteit van de melding van inwoners om tot een zorgvuldige beoordeling te komen. Zowel het KCC als de medewerkers in de uitvoering leveren extra inspanning om meer informatie te krijgen wanneer meldingen onduidelijk zijn.

Conclusie deelvraag 1

De start van het meldproces is goed georganiseerd; inwoners kunnen op veel verschillende manieren een melding maken. Het KCC speelt een belangrijk rol in dit deel van het proces, de intake. KCC-medewerkers zijn in staat om te beoordelen welke meldingen spoed hebben en in welke categorie meldingen zijn onder te brengen. Er wordt moeite gedaan om elke melding goed af te handelen. Daarvoor nemen medewerkers soms proactief contact op met de melder om extra informatie te krijgen.

2. HOEVEEL VERKEERSONVEILIGHEIDSMELDINGEN ONTVANGT DE GEMEENTE JAARLIJKS?

De meldingen in melddesk zijn gecategoriseerd volgens een vaststaande structuur. Deze meldingen zijn verspreid over vijftien hoofdcategorieën, zoals afval en reiniging, riolering en verkeer. Verkeersveiligheid behoort niet tot één van de categorieën, wat ervoor zorgt dat er geen zicht is op het precieze aantal verkeersveiligheidsmeldingen. Om te achterhalen hoeveel verkeersveiligheidsmeldingen er in de afgelopen jaren zijn gedaan, is er een handmatige check op alle meldingen binnen deze categorieën nodig. Er is gekozen om dit niet te doen voor dit onderzoek, omdat de Rekenkamer van mening is dat de waarde van de uitkomsten van deze handeling niet in verhouding staat tot het extra beslag dat dit zou leggen op de toch al schaarse uitvoerende capaciteit van de gemeente Leiderdorp.

Om ter context toch een grof beeld te kunnen schetsen, is in onderstaande tabel omschreven hoeveel meldingen er in 2022 zijn gemaakt in de categorieën ‘verkeer’ en ‘wegen’. Ook andere categorieën kunnen relevant zijn, maar in deze twee categorieën staan de meeste meldingen die over verkeersveiligheid gaan. Niet alle meldingen binnen deze categorieën zijn meldingen over verkeersveiligheid. De aantallen hieronder komen dus **niet** overeen met het feitelijk aantal verkeersveiligheidsmeldingen, maar geven wel een grof beeld van het totaal aantal meldingen binnen deze categorieën.

Tabel 2: categoriestructuur meldingen in melddesk

Hoofdcategorie	Subcategorie	Aantal meldingen in melddesk
Verkeer	Parkeren	35
	Verkeersborden en drempels	48
	Verkeerslichten	37
	Wegafsluitingen/ verkeersmaatregelen	27
	Overig	40
	Totaal*	201
Wegen	Asfalt	27
	Belijning/ markering	38
	Bestrating	426
	Onkruid op verharding	2
	Overig	60
	Totaal	553

**Dit getal bevat ook categorieën die irrelevant zijn voor verkeersveiligheid, zoals de categorie ‘elektrische laadpalen’. Deze categorieën zijn weggelaten.*

Bovenstaande meldingen geven een weergave over het aantal meldingen in melddesk en niet van JOIN. Dat er twee werkstromen zijn voor het proces van melding openbare ruimte is belemmerend voor het bieden van volledige en betrouwbare managementinformatie.

Conclusie deelvraag 2

De huidige categorisering maakt het - op dit moment – nagenoeg onmogelijk voor de gemeente Leiderdorp om betrouwbare managementinformatie te leveren over meldingen verkeersveiligheid. Dit is tijdsintensief en lastig om op een eenduidige manier te herhalen. Betrouwbare managementinformatie over meldingen verkeersveiligheid is nodig voor een goede sturing op het proces meldingen verkeersveiligheid. Deze informatie is daarnaast helpend voor de gemeenteraad om haar controlerende taak uit te voeren.

3. WAT ZIJN DE BESTAANDE PROCEDURES MET BETREKKING TOT DE BEHANDELING VAN MELDINGEN VAN DOOR BURGERS GECONSTATEERDE VERKEERSONVEILIGHEID?

De meldingen over verkeersveiligheid worden opgepakt binnen het proces van afhandeling melding openbare ruimte. Er is geen apart proces voor meldingen verkeersveiligheid. Er is geen procesbeschrijving voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Er is wel een workflow ingericht in melddesk, dit biedt houvast aan medewerkers. Er staan op de website van de gemeente Leiderdorp verschillende servicenormen. Een groot deel van de servicenormen zijn in feite verzoeken om bepaalde kanalen te gebruiken om te melden. Er zijn twee servicenormen rondom de afhandeling van meldingen openbare ruimte, die bij alle medewerkers die betrokken zijn bij dit proces in grote lijnen bekend zijn. Deze servicenormen zijn op de website als volgt geformuleerd:

1. *“Wij handelen uw melding binnen 5 werkdagen af. Mocht dat niet lukken dan nemen we contact met u op, mits u de melding niet anoniem heeft gedaan.”*
2. *“In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.”*

Er zijn geen specifieke afhandelingsnormen voor de verschillende categorieën meldingen. In veel gevallen ontbreekt het aan werkinstructies voor medewerkers. Er zijn wel werkafspraken, maar dat wordt vaak mondeling afgestemd.

De eerste servicenorm wordt verschillend geïnterpreteerd. Het ontbreekt aan een eenduidige definitie over wat onder ‘afhandelen’ wordt verstaan. Op de werkvloer denken sommige medewerkers dat het de bedoeling is om alle meldingen binnen vijf werkdagen op te lossen, in plaats van in ieder geval na vijf werkdagen een terugkoppeling te geven. Aangezien het oplossen van alle meldingen binnen vijf werkdagen onrealistisch is, wordt er ook weinig aandacht gegeven aan de

signaleringsfunctie op deze servicenorm binnen melddesk. Daarbij komt dat de signaleringsfunctie suboptimaal is ingericht. Alle meldingen worden 'rood' als de melding niet is afgehandeld binnen vijf werkdagen, terwijl een langere doorlooptijd conform de servicenorm is zolang er tussentijds wordt teruggekoppeld naar de melder. Opvallend is dat ook richting de raad in de periode van 2021 – 2023 is gekozen om te sturen op het afhandelen van een melding binnen vijf werkdagen, waardoor slechts de helft van de servicenorm wordt getoetst én mogelijk een verkeerde interpretatie van de servicenorm wordt versterkt.

Er zijn geen formele procedures voor het proces meldingen verkeersveiligheid. Tijdens een werksessie voor dit onderzoek is er samen met de medewerkers een werkwijze opgesteld voor de afhandeling van meldingen. Deze werkwijze beschrijft hoe medewerkers een melding hebben af te handelen. Zie hiervoor het eerdere hoofdstuk met de schets van het proces (hoofdstuk 3).

Conclusie deelvraag 3

Er zijn geen bestaande procedures voor de afhandeling van meldingen verkeersveiligheid en in beperkte mate voor het bredere proces meldingen openbare ruimte (procesbeschrijvingen, werkafspraken, afwegingskaders, afhandelingsnormen etc.). Dat maakt het proces kwetsbaar. Door de korte lijnen in de organisatie, het beperkt aantal medewerkers dat betrokken is bij de afhandeling en de kennis die bij deze groep professionals aanwezig is, zijn de risico's voor onzorgvuldige afhandeling op dit moment beperkt. Het risico ontstaat met name wanneer nieuwe medewerkers een rol krijgen in het proces of wanneer er verantwoording moet worden afgelegd over het proces. De monitoring sluit niet aan op de gestelde servicenormen.

4. OP WELKE WIJZE VORMEN DE MELDINGEN INPUT VOOR MOGELIJKE WIJZIGINGEN IN DE SITUATIES DIE ALS ONVEILIG WORDEN AANGEMERKT?

Er zijn verschillende definities van verkeersveiligheid. In het vak worden hierbij twee typen verkeersveiligheid beschreven (zie kader). We zien dat de visie en het beleid van de gemeente Leiderdorp breder is ingestoken dan de uitvoering in het meldingenproces. In het beleid van de gemeente Leiderdorp gaat het onder andere over het verleiden van inwoners om het gewenste gedrag te laten zien, daarmee is er oog voor de subjectieve verkeersveiligheid. In het meldingenproces wordt er impliciet een smallere definitie gekozen. Er wordt gehandeld vanuit de directe verantwoordelijkheid van de gemeente, met name op het moment dat er objectief sprake is van verkeersonveiligheid.

Wanneer een melding wijst op acute verkeersonveiligheid, onderneemt de gemeente direct actie. Deze meldingen zijn vaak nog dezelfde dag opgelost. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt in ieder geval de situatie veiliggesteld. Wanneer er geen acuut gevaar dreigt, wordt de melding ook beoordeeld en afgehandeld. Als de verkeerssituatie uit de melding voldoet aan de wet- en regelgeving en overeenkomt met het beheerplan, dan volgt er geen maatregel of een kleine, meer cosmetische maatregel die een weggebruiker attendeert op de verkeerssituatie.

Ook niet-acute meldingen die gaan over objectieve verkeersonveiligheid worden opgepakt. Voor de gemeente Leiderdorp is de inzet erop gericht om de verkeerssituatie in lijn te brengen met het beheerplan. Alle beheerplannen zijn getoetst op verkeersveiligheid conform CROW-richtlijnen. Acties zijn primair gericht op het voldoen aan wet- en regelgeving en het zorgen voor objectieve veiligheid. De maatregelen die de gemeente neemt binnen het meldingenproces zijn dan ook voornamelijk gericht op functionaliteiten (gaten vullen, tegels recht leggen etc.). De kwaliteit van wegen wordt, conform wet- en regelgeving, periodiek geïnspecteerd. Het beeld is dat dit goed wordt beheerd.

In sommige gevallen wordt er niet direct gehandeld als er sprake is van subjectieve verkeersonveiligheid. Zo zijn er volgens medewerkers grijze gebieden, die volgens landelijke standaarden wel veilig zijn (objectieve veiligheid), maar niet als veilig worden ervaren (subjectieve veiligheid). Op deze grijze gebieden wordt beperkt actie ondernomen. Investeren in de subjectieve veiligheid van verkeerssituaties geeft een hoger ambitieniveau, waar op dit moment de huidige budgetten en capaciteit niet in voorzien. Er is wel een intrinsieke behoefte om aan deze grijze gebieden meer te doen, omdat het de verkeersveiligheid kan verbeteren. In de praktijk zien we dat menselijk gedrag een grote rol speelt bij verkeersveiligheid. Als voorbeeld: een melding gaat over iemand die te hard rijdt, waardoor een ander onveiligheid ervaart. Binnen het meldingenproces wordt hierop beperkt gehandeld als de functionaliteit van de weg op orde is. De onderliggende uitdagingen, het gedrag van mensen, wordt beperkt geadmistreerd, waardoor het in beperkte mate input vormt voor toekomstig beleid of prioriteiten op handhaving. Het is aan de professionals om zelf patronen te zien waar de gemeente Leiderdorp buiten het meldingenproces om tot actie kan komen. Zo zijn er diverse initiatieven om inwoners te verleiden om het gewenste gedrag te laten zien. Dit is (logischerwijs) op korte termijn vaak niet een 'oplossing' voor de gemelde situatie van een melder.

Wat is subjectieve en objectieve verkeersveiligheid?

Subjectieve verkeersveiligheid is de persoonlijke beleving, waarneming of perceptie van verkeersveiligheid. Hierbij kan het gaan om een inschatting van de kans om in gegeven verkeerssituaties bij een ongeval betrokken te raken. Het kan ook gaan om de mate waarin iemand angst en zorgen ervaart over de veiligheid van zichzelf of anderen, zoals bijvoorbeeld kinderen en partner. De *objectieve verkeersveiligheid* wordt uitgedrukt in waarneembare en meetbare gegevens. Traditioneel wordt daarbij uitgegaan van verkeersveiligheidsdata zoals ongevallen-, slachtoffer- en schadecijfers. Daarnaast kijken gemeenten en provincies steeds vaker naar risico-indicatoren of 'Safety Performance Indicators' (SPI's): meetbare variabelen waarmee we de veiligheidsrisico's in het verkeerssysteem kunnen identificeren.

Bron: Kennisnetwerk Strategisch Plan Verkeersveiligheid 2030

Conclusie deelvraag 4

Meldingen worden binnen de gemeente Leiderdorp gebruikt om verkeersonveilige situaties eerder in kaart te brengen. Wanneer er acuut gevaar dreigt of wanneer verkeerssituaties volgens wet- en regelgeving als onveilig worden gezien, acteert de gemeente. De maatregelen die de gemeente neemt zijn voornamelijk functioneel ingezet; het gat wordt gevuld, de tegel wordt recht gelegd etc. Op de gedragscomponent, die vaak onderdeel is van de verkeersveiligheid, wordt niet individueel gehandeld. Er zijn wel een aantal projecten die worden georganiseerd om aandacht te vragen voor de gedragscomponent in het verkeer, zoals het programma 'Doortrappen' waarbij ouderen worden gestimuleerd om veilig te fietsen. De gedragscomponent in meldingen wordt niet expliciet geadmistreerd, waardoor de kennis uit meldingen beperkt wordt meegenomen voor beleid.

5. OP WELKE WIJZE WORDT OP EIGEN INITIATIEF BINNEN DE GEMEENTE GEÏNVENTARISEERD OF GEMONITORD WAAR ER PLEKKEN ZIJN DIE VANWEGE DE ONVEILIGHEID VOOR VERBETERING IN AANMERKING KOMEN?

Er zijn twee manieren waarop de gemeente Leiderdorp verkeersveiligheid monitort. Enerzijds zijn dat de tweejaarlijkse wegininspecties, anderzijds zijn dat de medewerkers van de gemeente, in het speciaal het serviceteam, die buiten zelf situaties signaleren.

Wegininspecties

De gemeente houdt één keer per twee jaar een wegininspectie. Deze is cruciaal is om de staat van het wegennet te beoordelen. Deze wegininspecties meten de actuele kwaliteit van het areaal. Een algemeen erkende systematiek daarvoor is te vinden in de CROW-publicatie 146b Handleiding Globale Inspectie. Deze richtlijn gaat ervanuit dat het gehele wegennet minimaal eens in de twee jaar geïnspecteerd wordt. Deze wegininspecties voert een onafhankelijke partij uit. Op basis van deze wegininspecties ontwikkelt de gemeente beheerplannen, met daarin de meerjarige maatregelen om het wegennet te optimaliseren. Deze beheerplannen worden getoetst op verkeersveiligheidsnormen. Deze beheerplannen worden uiteindelijk omgezet in het beheersysteem. De informatie uit het beheersysteem is leidend voor de wegbeheerders.

Deze inspecties richten zich op de kwaliteit van de wegen en vanuit die optiek ook op verkeersveiligheid. Het menselijk gedrag wordt in deze inspecties niet meegenomen, noch de subjectieve veiligheid. Dat is een andere manier van het inspecteren van de wegen. Er zijn daarmee geen structurele inspecties specifiek gericht op (subjectieve) verkeersveiligheid.

Eigen waarnemingen

Naast de wegininspecties komt ook informatie over de staat van de verkeersveiligheid binnen via medewerkers van de gemeente. Met name de medewerkers van het serviceteam en de toezichthouder Wegen zijn in de praktijk nagenoeg continu 'buiten'. Deze medewerkers in de uitvoering en in het beheer melden zelf situaties en geven potentieel gevaarlijke gebieden ook door aan beleid, voor herstructureringen. Dit doen ook andere medewerkers die betrokken zijn bij het meldingenproces. Op basis van de cijfers rondom verkeer en wegen zijn ca. 8% van de meldingen rondom verkeer eigen waarnemingen. Dit cijfer is enigszins vertekend, omdat medewerkers ook aangeven dat ze de situaties die ze tegenkomen soms direct oplossen, zonder er administratief een melding van te maken.

Het melden van structureel onveilige verkeerssituaties bij beheer of beleid gebeurt informeel, incidenteel en is persoonsafhankelijk. Meldingen worden op verschillende manieren aan de beleidsadviseurs verkeer meegegeven (mondeling, mail etc.). De opbrengsten uit deze wijze van monitoring worden niet formeel vastgelegd.

Conclusie deelvraag 5

Er zijn structurele inspecties op de weginfrastructuur, maar niet expliciet op verkeersveiligheid. Wat in de inspecties niet wordt meegenomen, is de menselijke gedragscomponent die vaak een rol speelt in de verkeersveiligheid. Er is hierdoor beperkt beeld van de subjectieve verkeersveiligheid van verkeerssituaties. Gebiedskennis en aanwezigheid buiten zorgen voor continue monitoring. Er zijn veel medewerkers met veel kennis en ervaring binnen de gemeente Leiderdorp. In feite

kennen sommige medewerkers elke verkeerssituatie. Doordat veel medewerkers ook in Leiderdorp wonen, hebben ze actuele gebiedskennis. Hierdoor signaleren zij situaties die de verkeersveiligheid aantasten snel. Meldingen worden soms meegenomen in beheerplannen, maar beperkt in beleidsplannen.

6. OP WELKE WIJZE EN OP BASIS VAN WELKE CRITERIA WORDT BEPAALD DAT BIJ RELEVANTE MELDINGEN (ZIE VRAAG 4) EN CONSTATERINGEN (ZIE VRAAG 5) VAN VERKEERSONVEILIGHEID OP KORTE OF LANGE TERMIJN ACTIE MOET WORDEN ONDERNOMEN?

Er zijn geen gemeentelijk vastgelegde afwegingskaders om te bepalen of er op korte of lange termijn actie nodig is. In de praktijk is de eerste vraag die wordt gesteld of de situatie tot direct gevaar leidt. De afweging of een situatie acuut inzet vraagt, wordt op basis van eigen inzicht gemaakt. Hierbij nemen medewerkers het beleid en de budgetten mee als achtergrond voor de beoordeling. Vervolgens wordt er onderzocht of de situatie conform de beleids- en beheerplannen. De beleids- en beheerplannen worden namelijk getoetst aan wet- en regelgeving. De redenering van de gemeente Leiderdorp is als de verkeerssituatie niet voldoet aan de beleids- en beheerplannen dat er dan actie nodig is, zodat de praktijksituatie conform beleids- en beheerplannen wordt. Als de situatie wel voldoet aan beleids- en beheerplannen, dan betekent dit voor medewerkers van de gemeente Leiderdorp dat er, in principe, geen directe actie nodig is. In dat geval wordt ofwel teruggekoppeld dat er niks met de melding gebeurt, wordt er een kleine cosmetische ingreep gedaan (bijvoorbeeld om de signalering te verbeteren) of wordt de melding als beleids- of beheerwens beoordeeld.

Veel medewerkers werken al lang bij de gemeente en hebben daarmee veel kennis opgebouwd. Ze hebben korte lijnen en weten elkaar daarin makkelijk te vinden. Het gebrek aan een vastgesteld afwegingskader lijken zij niet direct te missen. Aangezien dit onderzoek zich niet op de inhoudelijke beoordelingen van medewerkers richt, kunnen we niet vaststellen wat de inhoudelijke effecten zijn van het ontbreken van een afwegingskader. Verkeersdeskundigen en beheerders verwijzen ook naar landelijke CROW-richtlijnen, die ze gebruiken voor de beoordeling van het werk.

De raad of het college maakt soms keuzes om de meldingen van inwoners te laten oplossen door de gemeente Leiderdorp. Dit kan gebeuren als inwoners direct contact opzoeken met de politiek. Deze keuzes leiden tot een afwijking van de beleidslijn. Het creëert een hoger verwachtingspatroon dan waar de gemeente in kan voorzien. De medewerkers van de gemeente brengen de politiek op meldingenniveau niet actief zelf in stelling of het oplossen van een melding gewenst is. Ook op meta-niveau gebeurt dit niet, bijvoorbeeld als medewerkers constateren dat er meerdere vergelijkbare meldingen over een situatie binnenkomen.

Conclusie deelvraag 6

De beoordeling van meldingen is persoonsafhankelijk. Het ontbreekt aan een gemeentelijk afwegingskader, maar dit wordt niet direct gemist door de medewerkers. Op beleidsniveau zijn CROW-richtlijnen richtinggevend voor afwegingen. Het gebrek aan een duidelijke instructie en een afwegingskader maakt de beoordeling ondoorzichtig voor anderen en is vooral kwetsbaar wanneer er nieuwe medewerkers op de bestaande posities komen. De inhoudelijke argumentaties die medewerkers geven, op basis van hun eigen inzicht, over welke meldingen zij met spoed oppakken zijn navolgbaar en logisch.

7. IN HOEVERRE LEIDT DE ANALYSE VAN VRAAG 6 TOT TIJDIG GENOMEN AANPASSINGEN? WORDT ER (TIJDIG) OPVOLGING GEGEVEN AAN EEN MELDING?

De acute meldingen en de meldingen die makkelijk op te lossen zijn worden over het algemeen binnen de norm opgelost. Bij de complexere meldingen duurt het ‘oplossen’ van een melding vaak langer dan vijf werkdagen. Hier zien we dat er verschillend wordt omgegaan met de administratie van de meldingen. Dat wil zeggen: sommige medewerkers sluiten een melding af op het moment dat er een besluit is wat er met de melding gaat gebeuren (bijvoorbeeld dat de melding door een aannemer wordt opgepakt), terwijl de meeste medewerkers deze melding open laat staan totdat de melding daadwerkelijk is opgelost door de aannemer. Medewerkers handelen de melding administratief af als er niet op korte termijn een oplossing mogelijk is, vanuit het idee dat dit op een later moment kan worden opgepakt door beheer of beleid. Hierdoor geven de meldingen vooral een indicatie van de maximale doorlooptijden om niet complexe meldingen op te lossen. De doorlooptijden zijn niet direct te koppelen aan de servicenorm, doordat er onvoldoende beeld is op welk moment er in de melding is teruggekoppeld naar de melder. De doorlooptijden staan hieronder vooral ter context weergegeven.

<p><i>Gemiddelde doorlooptijd per melding (verkeer en wegen)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bij de meldingen in meldesk van de categorie verkeer zaten er gemiddeld 19 werkdagen tussen de datum ‘binnenkomst’ en de datum ‘afgehandeld’;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> Bij de meldingen in meldesk van de categorie wegen zaten er gemiddeld 9 werkdagen tussen de datum 'binnenkomst' en de datum 'afgehandeld'.
<p><i>Percentage meldingen dat binnen de vijf werkdagen is afgehandeld</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Bij de meldingen in meldesk van de categorie wegen zijn er 333 meldingen binnen 5 werkdagen afgesloten van de in totaal 551 meldingen. Dit betekent dat 60% van de meldingen is afgesloten binnen vijf werkdagen; Bij de meldingen in meldesk van de categorie verkeer zijn er 128 van de 201 meldingen binnen 5 werkdagen afgesloten. Dit betekent dat 64% van de meldingen is afgesloten binnen vijf werkdagen; Voorheen was er een doelstelling van 95% gekoppeld aan de servicenorm. In overleg met de raad zijn met ingang van de begroting voor 2024 de meeste prestatie-indicatoren uit de begroting gehaald, waaronder deze prestatie-indicator.

Tabel 3: doorlooptijden meldingen verkeer en wegen uit meldesk

Conclusie deelvraag 7

De meldingen binnen de categorie verkeer en wegen worden respectievelijk administratief afgehandeld binnen 19 werkdagen en 9 werkdagen. Dit betreft veelal de doorlooptijd voor het oplossen van een melding. Of deze afhandelingstermijn 'tijdig' is hangt af van de situatie. Acute meldingen horen binnen 24 uur afgehandeld te worden. Er wordt op dit moment niet geadmistreerd welke meldingen spoed hebben. Daarmee is niet te beoordelen of aan deze norm wordt voldaan. Onze indicatie is dat het spoedproces goed loopt. Er ligt veel focus op het herkennen van een spoedmelding. Het serviceteam staat dagelijks klaar voor spoedmeldingen en er zijn afspraken met aannemers over de afhandeling van spoedmeldingen. De overige, niet-spoedeisende meldingen worden opgepakt. Het is niet te controleren of dit leidt tot tijdige aanpassingen en/of opvolging.

8. OP WELKE WIJZE WORDT DE GEMEENTERAAD GEÏNFORMEERD OVER ONVEILIGE SITUATIES, AANPASSINGEN VAN VERKEERSITUATIES EN OVER DE VRAAG OF DE AANPASSINGEN ZORGEN VOOR EEN VERBETERING?

Er is in de periode tot en met 2022 niet specifiek gerapporteerd over verkeersveiligheid richting de gemeenteraad en daarmee ook niet specifiek over onveilige situaties, aanpassingen van verkeerssituaties en het effect hiervan. Wel zijn de afgelopen jaren de scores op kritische prestatie-indicatoren gedeeld, de gemeenteraad heeft aangegeven deze kritische prestatie-indicatoren los te laten. In de periode voor het incident op de Rietschans zijn in de gemeenteraad, naast debatten over verkeer, ontsluiting en de mobiliteitsnota, geen aanvullende vragen over verkeersveiligheid gesteld. De gemeenteraad is met name betrokken bij dit thema door het vaststellen van de beheer- en beleidsplannen. Tot aan het incident aan de Rietschans lijkt de gemeenteraad vooral betrokken geweest vanuit haar kaderstellende taak. De aangenomen motie, als aanleiding van dit onderzoek, is een voorbeeld dat de gemeenteraad haar controlerende taak oppakt.

Conclusie deelvraag 8

De gemeenteraad is in de periode tot en met 2022 niet specifiek geïnformeerd over verkeersveiligheid. Er zijn ook geen vragen gesteld door de gemeenteraad over verkeersveiligheid, naast de debatten over verkeer, ontsluiting en de mobiliteitsnota. Het is lastig voor de gemeente Leiderdorp om relevante cijfermatige informatie te bieden aan de gemeenteraad over meldingen verkeersveiligheid, door een gebrek aan zinvolle managementinformatie die uit de huidige systemen zijn te halen.

9. IN HOEVERRE HEBBEN MELDINGEN EFFECT OP DE VERKEERSVEILIGHEID?

Allereerst dragen meldingen bij aan de verkeersveiligheid wanneer er acuut gevaar heerst. Inwoners fungeren als extra paar ogen van de gemeente. Op deze manier kan de gemeente snel inspelen op situaties waarin de verkeersveiligheid acuut onder druk staat.

Niet-acute meldingen worden gedaan over twee soorten verkeerssituaties: gebieden die niet in lijn zijn met wet- en regelgeving en gebieden die voldoen aan wet- en regelgeving. Het uitgangspunt omtrent verkeersveiligheid is voor de gemeente Leiderdorp dat alle straten binnen de gemeente voldoen aan wet- en regelgeving. Iedere twee jaar wordt met de weginspectie gecontroleerd of dit nog steeds het geval is.

Wanneer een inwoner een melding maakt en er blijkt dat het desbetreffende gebied niet voldoet aan wet- en regelgeving, onderneemt de gemeente actie. Op die manier wordt de gemeente aangevuld vanuit de praktijk in haar beeld van een gebied (gevormd door de weginspectie). Hierdoor zorgen meldingen ervoor dat de gemeente eerder dan de periodieke controles op de hoogte is van situaties die niet meer voldoen aan wet- en regelgeving.

Wanneer een inwoner een melding maakt en er blijkt dat het desbetreffende gebied wél voldoet aan wet- en regelgeving en conform de beheerplannen is, onderneemt de gemeente in principe geen actie op korte termijn. Medewerkers noemen dat er soms wel grijze gebieden zijn; gebieden waar de verkeerssituatie feitelijk en wettelijk gezien juist is en conform beheerplannen is, maar die in de praktijk wel onoverzichtelijk of onveilig kunnen voelen. De Rietschans is te typeren als een grijs gebied. Deze 'grijze gebieden' worden pas in herinrichtingsplannen aangepast, wat soms jaren kan duren. Dit komt met name doordat er weinig speelruimte is om dit soort gebieden op te pakken; de herinrichtingsplanning staat vooraf vast en is meerjarig gepland.

In de tussentijd worden er maar beperkt tijdelijke maatregelen genomen in de inrichting van de weg om de subjectieve verkeersveiligheid te vergoten. Aanpassingen zijn vaak meer gericht op betere signalering dan op het veranderen van de verkeerssituatie. Aan de melder wordt teruggekoppeld dat de situatie wettelijk gezien juist is en conform beheerplannen is. In sommige gevallen wordt het advies gegeven om die verkeerssituatie zelf te vermijden. Een dergelijk advies kan onbevredigend zijn voor de melder.

Medewerkers zien het meldingenproces als een waardevolle bron van informatie; het geeft zicht op wat er op dagelijkse basis verandert in het straatbeeld van de gemeente Leiderdorp. Daardoor kan de gemeente Leiderdorp onveilige situaties snel aanpakken. Tegelijkertijd wordt ook aangegeven dat de dagelijks binnenkomende meldingen ook de planmatige aanpak kunnen belemmeren, omdat veel tijd gaat zitten in relatief kleine issues die met maatwerk worden opgelost. Daarmee geven sommige medewerkers aan dat het meldingenproces slechts tot op een bepaalde hoogte helpt in de verkeersveiligheid van de gemeente Leiderdorp.

Conclusie deelvraag 9

Meldingen zijn effectief voor directe (lees: acuut of niet in lijn met wet- en regelgeving) verkeersonveiligheid, maar minder effectief voor meldingen rondom 'grijze gebieden' (verkeerssituaties die wel conform wet- en regelgeving zijn, maar onveilig aanvoelen voor inwoners). De gemeente Leiderdorp doet in principe geen aanpassingen aan verkeerssituaties wanneer de verkeerssituatie voldoet aan wet- en regelgeving. Sommige melders, die minder urgente vraagstukken agenderen op het gebied van verkeersveiligheid, zijn via het meldingenproces lastiger te helpen. Dit komt doordat het meldingenproces hier niet op ingericht is.

10. IN HOEVERRE WORDEN MELDINGEN GEBRUIKT OM HET BELEID BINNEN DE ORGANISATIE AAN TE PASSEN?

Op dit moment is er geen officiële plek voor meldingen die fungeren als beleidsinput. Met dit soort meldingen gaan medewerkers verschillend om: sommige medewerkers handelen de melding niet af zodat de informatie vindbaar blijft, anderen houden voor zichzelf een lijstje met aandachtspunten bij. Er is binnen melddesk geen plek om dit soort meldingen te beheren. Hier komt bij dat beleidsmedewerkers meestal geen melddesk gebruiken en dat zij dus zelf geen meldingen kunnen zien. Ze zijn dus afhankelijk van de overdracht van informatie van hun collega's. Beleidsmedewerkers Verkeer geven aan dat er uit het meldingenproces maar zeer beperkt informatie komt die relevant is voor het beleid van de gemeente Leiderdorp en beleidsmaatregelen. Bij nieuw beleid wordt er niet gestructureerd een analyse gemaakt van melding openbare ruimte uit het verleden. De gemeente Leiderdorp heeft gedurende het onderzoek aangegeven te gaan werken aan een beleidslijst waar meldingen op komen die relevant zijn voor beleidsdoelinden.

Conclusie deelvraag 10

Er zijn wisselende beelden of meldingen relevante informatie geven voor beleid. De feedbackloop van meldingen naar beleid is niet stevig ingericht. Het helpt om feedback structureel te organiseren en goed vast te leggen. De gemeente geeft aan bezig te zijn om in ieder geval een beleidslijst te maken. Dit kan een eerste stap zijn voor een meer gestructureerde feedbackloop naar beleid.

11. HOE WORDT GESTUURD OP HET PROCES VERKEERSVEILIGHEIDSMELDINGEN?

Er wordt niet actief en gestructureerd gestuurd op prestaties in het meldingenproces. Sommige medewerkers pakken wel een rol om collega's aan te spreken op de afhandeling van meldingen. Managementinformatie om te sturen op het

meldingenproces is op dit moment lastig uit het systeem te halen. Daarnaast is de datakwaliteit onvoldoende waardoor niet in één oogopslag zichtbaar is of bijvoorbeeld wordt voldaan aan de servicenormen. Er is wel een signaleringsmechanisme als meldingen langer dan vijf werkdagen openstaan. Deze meldingen worden in het systeem rood gearceerd. Vervolgens is niet direct te zien of in deze gevallen wel contact is opgenomen met inwoners. Daardoor is de servicenorm lastig te controleren.

Er zijn een beperkt aantal verbeteringen doorgevoerd naar aanleiding van het vorige Rekenkameronderzoek. Zie ook de beantwoording van deelvraag 12. De verbeteringen in de sturing hebben niet geleid tot een significante verbetering van sturing op melding openbare ruimte en daarmee ook verkeersveiligheidsmeldingen. De tweedelijns controle is enigszins ingericht, maar functioneert suboptimaal door een gebrek aan sturing en eerstelijnscontrole binnen de teams. Sinds juni 2023 ondersteunt een extra laag teamleiders het management. Het is nog te vroeg om te beoordelen of deze managementlaag helpt voor betere sturing op de verkeersveiligheidsmeldingen.

Er was tot voor kort geen proceseigenaar voor het meldingenproces. Daarmee was elk team zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen. Ten tijde van het onderzoek (kwartaal 4, 2023) is de manager Samen Infra proceseigenaar geworden. Het is nog te vroeg om in dit onderzoek te beoordelen of dit heeft geleid tot verbeteringen. Er zijn door de proceseigenaar wel verschillende verbeterpunten geïdentificeerd die de gemeente voornemens is om door te voeren. Dit is bijvoorbeeld het opstellen van een 'beleidslijst', waar de relevante input voor beleid vanuit het meldingenproces wordt gebundeld.

De leverancier van melddesk heeft aangegeven binnenkort te gaan stoppen met deze applicatie. Dit betekent dat er een nieuw meldingssysteem nodig is. Dit is een kans voor betere sturing en ondersteuning van het meldingenproces, maar ook een risico. Er lijkt door medewerkers en managers veel aandacht te zijn voor de structurele IT-oplossingen, dit kan afleiden van de eigenlijke sturing op het proces.

Conclusie deelvraag 11

De gemeente Leiderdorp heeft stappen gezet richting een betere sturing op de meldingen verkeersveiligheid en breder op het proces melding openbare ruimte. Tegelijkertijd is het nog steeds nodig om de basis op orde te brengen in het sturen en monitoren van prestaties. Dit kan de betrouwbaarheid van de prestaties in het meldingenproces ten goede komen. Het proces is nog steeds te persoonsafhankelijk en daarmee zijn eenduidige werkwijzen nog steeds nodig. Het is positief dat er daarnaast nog steeds een groot verantwoordelijkheidsgevoel heerst onder medewerkers en de bereidheid om elkaar te helpen. Managementinformatie wordt beperkt gebruikt en de introductie van een nieuwe managementlaag en het aanstellen van een proceseigenaar voor melding openbare ruimte is te kort geleden om te beoordelen wat de impact hiervan is op de sturing.

12. IN HOEVERRE HEBBEN TEKORTKOMINGEN IN HET PROCES MELDINGEN VERKEERSVEILIGHEID EEN RELATIE MET HET ONVOLDOENDE OPVOLGEN VAN DE AANBEVELINGEN DIE OP BASIS VAN HET RAPPORT VAN DE RKC UIT 2019 ('SIGNALEN VERTALEN') ZIJN GEDAAN?

Het vorige onderzoek was gericht op ideeën, klachten en meldingen en op de perceptie van inwoners. We constateren dat er gedeeltelijk opvolging is gegeven aan de aanbevelingen die zijn gedaan in het Rekenkameronderzoek 'Signalen vertalen'.

De gemeente heeft een aantal maatregelen genomen naar aanleiding van het vorige RKC-rapport. De introductie van melddesk ondersteunt de workflow en daarmee de afhandeling van meldingen. Ook is er een automatische ontvangstbevestiging ingesteld, waardoor een melder altijd een reactie krijgt bij het indienen van een melding. Deze reactie geeft weinig informatie wat er met de melding wordt gedaan en is in die hoedanigheid geen inhoudelijke terugkoppeling. Daarnaast is er een servicenorm vastgesteld (5-dagennorm) en zijn er signaalfuncties op deze norm belegd. In het proces meldingen verkeersveiligheid gaat het dan met name om de signaalfunctie in melddesk, waarbij een melding rood wordt als deze niet binnen vijf dagen is afgehandeld. De gemeente heeft een beleidsmedewerker dienstverlening aangesteld, die de uitvoering van de servicenorm bewaakt. We constateren dat deze medewerker een monitorende rol pakt. De toegevoegde waarde van de signaalfunctie op meldingen is niet zichtbaar geworden. Er wordt gesteld dat "door de komst van deze teamleiders er meer adequate sturing is op dit proces". Deze leidinggevendenden zijn er te kort om het effect hiervan te onderzoeken.

De verbeteringen zijn terug te zien in de tweejaarlijkse inwonersenquête. Nagenoeg alle KPI's zijn gestegen. Ten opzichte van 2019 is het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de dienstverlening van de gemeente omhooggegaan (2019, rapportcijfer 7; 2023, rapportcijfer 7,2); het percentage inwoners dat vindt dat er voldoende communicatie is over het verloop van de afhandeling is gegroeid van 64% in 2019 naar 68% in 2023. Het percentage inwoners dat de afhandelingstijd acceptabel vindt is juist gedaald van 72% in 2019 naar 70% in 2023. Het percentage dat de afhandeling van klachten door de gemeente als uitstekend of goed beoordeeld is met 46% in 2023 laag, maar wel gestegen ten opzichte van 2021 (42%).

Conclusie deelvraag 12

Stevigere opvolging van de aanbevelingen uit het eerdere Rekenkameronderzoek had kunnen leiden tot een robuuster proces melding openbare ruimte of specifiek het proces verkeersveiligheidsmeldingen. We concluderen dat de aanbevelingen uit het eerdere Rekenkameronderzoek uit 2019, over afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten binnen de gemeente Leiderdorp beperkt zijn opgepakt. De aanbevelingen gingen over het verbeteren van de vastlegging en sturing van signalen van inwoners, het werken aan een aanspreekcultuur, het vergroten van inzicht in prestaties (managementinformatie), het verbeteren van terugkoppeling naar inwoners, het organiseren van ICT-ondersteuning voor de terugkoppeling en het structureren van de wijze van verantwoording.

We constateren dat sommige aanbevelingen hebben geleid tot verbetering van het proces melding openbare ruimte. Zo heeft het in kaart brengen van de investering in ICT geleid tot introductie van het IT-systeem Melddesk, waardoor de meeste inwoners nu een terugkoppeling krijgen bij afhandeling van de melding. De effecten van de verbeteracties naar aanleiding van de aanbeveling om beter te sturen op de signalen zijn beperkt zichtbaar geworden in de sturing op de afhandeling van de verkeersveiligheidsmeldingen. Er is opvolging gegeven aan een gestructureerde wijze van verantwoording over de behandeling van signalen door kritische prestatie-indicatoren vast te stellen op de servicenormen. 'De indicatoren zijn gebruikt in 2021-2023 maar hebben (volgens het college) de raad niet gebracht wat zij ervan hadden verwacht'. Eén van deze indicatoren was een gedeelte van de servicenorm. De indicator was '% meldingen dat binnen 5 werkdagen wordt afgehandeld (doelstelling: 95%)'. De onderliggende argumentatie is niet verder onderzocht en valt buiten de scope van dit onderzoek.

De verbeteringen in de dienstverlening zijn terug te zien in de tweejaarlijkse inwonersenquête.

Bijlage 1 - Onderzoeksaanpak en -verantwoording

In dit hoofdstuk beschrijven we onze onderzoeksaanpak. We gaan in op de gebruikte methoden, het onderzoekskader, dat diende als leidraad voor onze uitvoering, en de onderzoeksvragen. We sluiten af met de onderzoeksverantwoording.

ONDERZOEKSMETHODEN

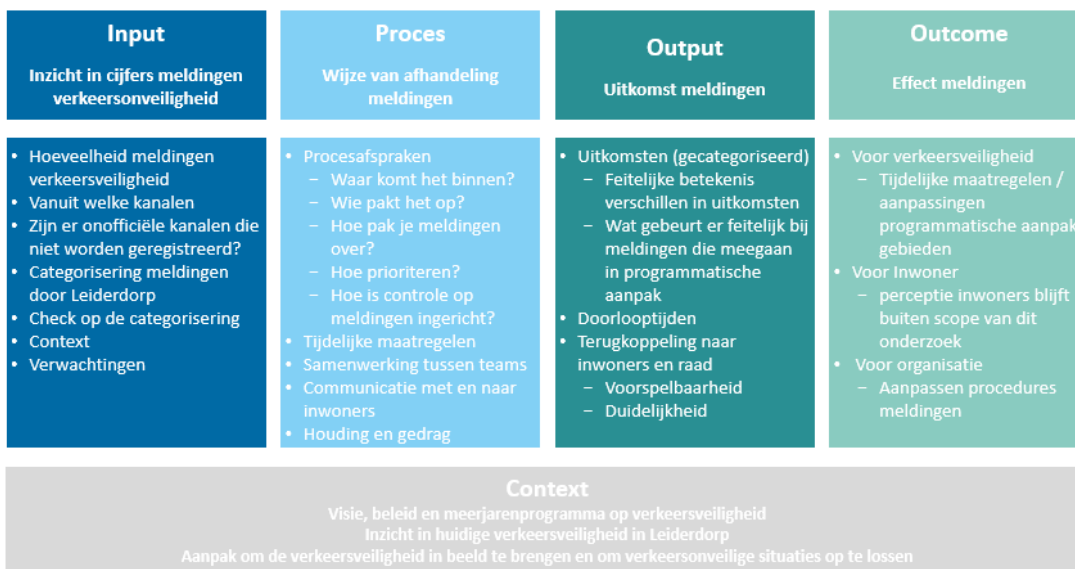
We hebben verschillende onderzoeksmethoden gehanteerd tijdens het onderzoek, om zo de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden:

1. *Documentenanalyse* van onder andere beleidsstukken en stukken uit de raad;
2. *Dossieronderzoek* bestaande uit een analyse van de cijfers van alle meldingen ‘verkeer’ en ‘wegen’ en een analyse van 20 dossiers van meldingen verkeersveiligheid;
3. *Verdiepende interviews* met verschillende stakeholders bij de uitvoering van verkeersveiligheidsmeldingen;
4. *Werkessie* om overdrachtsmomenten in het meldingenproces in beeld te brengen en onze bevindingen verder te verrijken en verdiepen.

Gezamenlijk hebben deze methoden gezorgd voor een goed inzicht in de afhandeling van de meldingen verkeersveiligheid in Leiderdorp en welke verbeterpunten er in het gezamenlijk proces bestaan.

ONDERZOEKSKADER

Om de afhandeling van verkeersveiligheidsmeldingen te begrijpen en te verklaren, en daarmee de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden, was het belangrijk de verschillende perspectieven te kennen en het volledige proces in beeld te brengen. Dit hebben we gedaan aan de hand van onderstaand onderzoekskader.



ONDERZOEKSVRAGEN

Hoofdvraag:

Hoe en binnen welk tijdsbestek worden binnengekomen verkeersveiligheidsmeldingen binnen de gemeente Leiderdorp afgehandeld qua acties en terugkoppeling naar melder? En is deze afhandeling in lijn met de geldende procedures?

Deelvragen:

1. Welke mogelijkheden zijn er voor inwoners om bij de gemeente situaties van verkeersonveiligheid door te geven?
2. Hoeveel verkeersveiligheidsmeldingen ontvangt de gemeente jaarlijks?
3. Wat zijn de bestaande procedures met betrekking tot de behandeling van meldingen van door burgers geconstateerde verkeersonveiligheid?

4. Op welke wijze vormen de meldingen input voor mogelijke wijzigingen in de situaties die als onveilig worden aangemerkt?
5. Op welke wijze wordt op eigen initiatief binnen de gemeente geïnventariseerd of gemonitord waar er plekken zijn die vanwege de onveiligheid voor verbetering in aanmerking komen?
6. Op welke wijze en op basis van welke criteria wordt bepaald dat bij relevante meldingen (zie vraag 4) en constatering (zie vraag 5) van verkeersonveiligheid op korte of lange termijn actie moet worden ondernomen?
7. In hoeverre leidt de analyse van vraag 6 tot tijdig genomen aanpassingen? Wordt er (tijdig) opvolging gegeven aan een melding?
8. Op welke wijze wordt de gemeenteraad geïnformeerd over onveilige situaties, aanpassingen van verkeerssituaties en over de vraag of de aanpassingen zorgen voor een verbetering?
9. In hoeverre hebben meldingen effect op de verkeersveiligheid?
10. In hoeverre worden meldingen gebruikt om het beleid binnen de organisatie aan te passen?
11. Hoe wordt gestuurd op het proces verkeersveiligheidsmeldingen?
12. In hoeverre hebben tekortkomingen in het proces meldingen verkeersveiligheid een relatie met het onvoldoende opvolgen van de aanbevelingen die op basis van het rapport van de RKC uit 2019 ('signalen vertalen') zijn gedaan?

RESPONDENTENLIJST

Voor dit onderzoek hebben we verschillende betrokkenen binnen de gemeente Leiderdorp gesproken. Onderstaand vindt u een lijst van alle respondenten.

1. Wethouder verkeer en openbare ruimte;
2. Wethouder bedrijfsvoering en dienstverlening;
3. Manager fysiek domein;
4. Beleidsmedewerker dienstverlening;
5. Toezichthouder wegen;
6. Wegbeheerder;
7. Senior wegbeheerder;
8. Teamleider;
9. Beleidsmedewerker verkeer;
10. Senior beleidsadviseur verkeer;
11. Beheer medewerker Verkeer;
12. Key-user melddesk;
13. Ondersteuner;
14. Medewerker serviceteam;
15. Medewerker serviceteam;
16. KCC-medewerker;
17. KCC-medewerker.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Dit onderzoek is grotendeels uitgevoerd conform het plan van aanpak. Op een aantal onderdelen zijn we, in afstemming met de Rekenkamer als opdrachtgever, afgeweken van het oorspronkelijke plan van aanpak:

- Initieel was het voorstel om het onderzoek te verdiepen op drie verschillende gebieden binnen Leiderdorp. Doordat meldingen in het IT-systeem niet eenvoudig te koppelen zijn aan concrete verkeerssituaties, was dit niet mogelijk. We hebben er daarom voor gekozen om de 20 meldingendossiers samen met drie medewerkers te doorlopen, zodat zij extra informatie en duiding konden geven en zo op casusniveau toch deze diepgang te borgen.
- Om te achterhalen hoeveel verkeersveiligheidsmeldingen er in de afgelopen jaren zijn gedaan, is er een handmatige check op alle meldingen binnen deze categorieën nodig. Er is gekozen om dit niet te doen voor dit onderzoek, omdat de Rekenkamer van mening is dat de waarde van de uitkomsten van deze handeling niet in verhouding staat tot het extra beslag dat dit zou leggen op de toch al schaarse uitvoerende capaciteit van de gemeente Leiderdorp.

Bijlage 2 - Motie gemeenteraad Leiderdorp

Voorstel nummer: 2
Agendapunt 5: Verbetering fietsveiligheid Rietschans
Onderwerp: Toetsen afhandeling meldingen
De raad van de gemeente Leiderdorp in vergadering bijeen d.d. 5 juni 2023
<p>Constaterende dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meerdere meldingen zijn gedaan ten aanzien van de verkeersveiligheid op de kruising Touwbaan met de Rietschans. • Meerdere meldingen zijn gedaan ten aanzien van andere delen in de Baanderij; • Meerdere meldingen zijn afgedaan met het argument dat de situatie zou worden verbeterd bij herontwikkeling van de Baanderij; • Meerder meldingen zijn gedaan waarop niet gereageerd is; • Uit de verschillende schouwrapporten blijkt dat de bebording niet overal klopt of aanwezig is; Uit de verschillende schouwrapporten blijkt dat de belijning niet overal duidelijk zichtbaar is; <p>Overwegende dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er voor andere plekken in het dorp vast ook meldingen binnen moeten komen ten aanzien van de verkeersveiligheid. <p>Roept het college op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op korte termijn de Rekenkamer te vragen om te toetsen of de meldingen die binnenkomen ten aanzien van de verkeersveiligheid op de juiste manier geclassificeerd en verwerkt worden. Waarbij onder meer gekeken wordt naar het tijdspad tussen melding en gerealiseerde verbetering. En hierover de raad te informeren. <p>En gaat over tot de orde van de dag</p> <p>Leiderdorp, d.d. 05-06-2023</p> <p>Ondertekening en naam: VVD: Frank van Noort D66: Prachee van Brandenburg LPL: Hugo Langenberg PvdA/GroenLinks: CDA: Medea Hempen CU/SGP: Arie Janssen</p>

Uitkomst raad	
Wel / niet in stemming	Wel
Voor	20 (VVD, D66, LPL, PvdA/GL, CDA, ChristenUnie-SGP)
Tegen	0
Afwezig	1 (VVD)
Resultaat	AANGENOMEN