



Rekenkamer
LEIDEN & LEIDERDORP

Meldingen verkeersveiligheid in Leiderdorp



Meldingen verkeersveiligheid

Leiderdorp

Onderzoek meldingen verkeersveiligheid

Datum: 13 maart 2024

Begeleiding door: Beatrice Snel, Marije van den Berg en Hans van Egdorn

De rekenkamerbrief bevat de bestuurlijke conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer Leiden & Leiderdorp. De brief is gebaseerd op het bijgevoegde feitenrapport van onderzoeksbureau Hiemstra & De Vries. Het onderzoek is begeleid door bovengenoemde leden van de Rekenkamer.

Inhoud

Rekenkamerbrief.....	3
Het onderzoek.....	3
Onze conclusies.....	4
Aanbevelingen.....	6
Onze aanbevelingen voor het college:.....	6
Onze aanbevelingen voor de gemeenteraad:.....	7
Bestuurlijke reactie.....	7
Nawoord Rekenkamer.....	7
Ten slotte.....	8

Rekenkamerbrief

Retouradres: Stadhuisplein 1, 2300 PC Leiden

Gemeenteraad van Leiderdorp
In afschrift aan:
College van B&W
De gemeentesecretaris van Leiderdorp

Stadhuis Leiden
Stadhuisplein 1
2300 PC Leiden

Telefoon: 06 - 43 48 67 20
E-Mail: rekenkamer@leiden.nl

Datum: 13 maart 2024

Kenmerk:

Onderwerp: rekenkameronderzoek 'Meldingen verkeersveiligheid Leiderdorp'

Contactpersoon: Esther Loozen

Beste leden van de raad en het college,

Hierbij bieden wij u het rapport 'Meldingen verkeersveiligheid Leiderdorp' aan. In deze rekenkamerbrief, met dezelfde naam, hebben wij de bevindingen zoals deze zijn opgenomen in het onderzoeksrapport vertaald naar bestuurlijke conclusies en aanbevelingen. Het onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksbureau Hiemstra & De Vries met begeleiding en onder de verantwoordelijkheid van de Rekenkamer Leiden & Leiderdorp.

De conceptversie van het rapport is op 29 december 2023 aan de gemeentesecretaris van Leiderdorp aangeboden voor ambtelijk hoor en wederhoor en besproken op 17 januari 2024. Het rapport is op basis hiervan op enkele punten aangepast. De aangepaste versie van dit rapport en een concept van deze rekenkamerbrief is op 24 januari 2024 aangeboden aan het college van B & W. De reactie van burgemeester en wethouders van Leiderdorp is gedateerd op 27 februari 2024.

Het onderzoek

Op 5 juni 2023 heeft de gemeenteraad van Leiderdorp de Rekenkamer verzocht te onderzoeken of de gemeente meldingen rondom verkeersveiligheid op een juiste manier classificeert en verwerkt. Aanleiding was de discussie in de gemeenteraad over het noodlottige ongeval dat in maart 2023 plaatsvond op de kruising Touwbaan met de Rietschans. Om invulling te geven aan dit verzoek hebben we organisatieadviesbureau Hiemstra & De Vries gevraagd het onderzoek uit te voeren. Deze

rapportage is het resultaat van het onderzoek. We willen benadrukken dat het onderzoek zich richt op het proces van meldingen rondom verkeersveiligheid binnen Leiderdorp in het algemeen. Het onderzoek richt zich dus niet specifiek op meldingen rondom de plek van het ongeval. Ook is niet onderzocht of vastgesteld dat door het anders inrichten of uitvoeren van het proces rondom meldingen, ongevallen in Leiderdorp voorkomen hadden kunnen worden.

Namens de Rekenkamer hebben Marije van den Berg, Beatrice Snel en Hans van Egdom het onderzoek begeleid.

In dit onderzoek zijn we op basis van de motie van de gemeenteraad gestart met de volgende hoofdvraag:

- *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?*

Voor de geformuleerde deelvragen in dit onderzoek verwijzen we naar de rapportage van onderzoeksbureau Hiemstra & De Vries.

Onze conclusies

Wat betreft de hoofdvraag concluderen we dat het moeilijk is om deze te beantwoorden. Er blijkt geen beleid of expliciete procesbeschrijving te zijn voor de wijze van afhandeling van meldingen rondom verkeersveiligheid. De afhandeling van meldingen leunt voor een groot deel op de kennis van medewerkers over het gebied, de landelijke normen en de grote betrokkenheid en inzet van medewerkers. De aanwezige kennis en korte lijntjes in de organisaties maken dat het meldingenproces operationeel draait. Het ontbreken van een eenduidige procesbeschrijving maakt de afhandeling van deze meldingen niettemin slecht controleerbaar en daarmee lastig te besturen.

Hieronder volgen puntsgewijs de belangrijkste deelconclusies op basis van het onderzoeksrapport:

- Het ontbreekt in de gemeente Leiderdorp aan een heldere en eenduidige procesbeschrijving waarin is opgeschreven hoe met meldingen over verkeersveiligheid moet worden omgegaan. De formele organisatie rondom het proces van meldingen is daarom niet voldoende op orde.
- Medewerkers van de gemeente Leiderdorp zijn zeer betrokken en hebben grote kennis en ervaring over de verkeerssituaties in het dorp. Medewerkers weten elkaar ook goed te vinden. Veel wordt onderling geregeld, buiten administratieve processen en procedures om.

Dit is een belangrijk mechanisme om met elkaar het werk gedaan te krijgen. De grote kennis en betrokkenheid van het beperkt aantal ambtenaren dat zich met het thema bezighoudt, vindt de Rekenkamer positief. Het maakt het proces wel kwetsbaar als zulke ervaren ambtenaren de gemeente verlaten.

- Er is binnen de gemeente onduidelijkheid over de interpretatie van de servicenorm om een melding ‘binnen vijf werkdagen af te handelen’. Onduidelijk is wat ‘afhandelen’ betekent.¹ Door het ontbreken van een eenduidig beeld over de norm, is het niet mogelijk om achteraf te toetsen of voldaan is aan de norm.
- Door een beperkte registratie van meldingen en afhandelingen ontbreekt het aan goede managementinformatie. Dit maakt het lastig om te sturen op het proces. Zo is de gemeente Leiderdorp niet in staat om raadvragen over meldingen, bijvoorbeeld over doorlooptijden en aantallen meldingen verkeersveiligheid, op een zinvolle manier te beantwoorden. De regie en sturing op het proces is nog niet voldoende.
- Het verkeersbeleid van Leiderdorp is gericht op zowel objectieve veiligheid (voldoen aan wet- en regelgeving zoals de CROW-normen) als ervaren veiligheid voor deelnemers (de zogenaamde subjectieve veiligheid). Dat laatste doet de gemeente bijvoorbeeld door inwoners te stimuleren om het gewenste verkeersgedrag te laten zien.

We zien dat meldingen over verkeerssituaties die onveilig worden ervaren, maar die wel voldoen aan de wet- en regelgeving, geen of een minder hoge prioriteit krijgen. Meldingen die niet direct hoeven te leiden tot een actie van de gemeente kunnen wel nuttige informatie geven voor een veiliger inrichting van de openbare ruimte. Er ontbreekt echter een helder gemeentelijk afwegingskader over hoe en of dergelijke meldingen (later, alsnog) een rol kunnen en moeten spelen bij beleids- en beheerplannen op de korte en lange termijn. Dit wordt versterkt door een gebrek aan een daartoe ingericht registratiesysteem.

- De aanbevelingen uit het eerdere rekenkameronderzoek uit 2019 over afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten binnen de gemeente Leiderdorp, zijn niet volledig opgepakt. 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 hebben de onderzoekers geen significante verbetering geconstateerd. Dat is ook niet verwonderlijk, gelet op de eerdere conclusie dat een heldere procesbeschrijving ontbreekt.

¹ Bedoeld is een terugkoppeling naar de melder over de wijze van afhandelen, maar sommige medewerkers denken dat de daadwerkelijke klacht binnen die termijn verholpen moet zijn.

Aanbevelingen

We bevelen de gemeenteraad aan onze aanbevelingen te gebruiken in een raadsbesluit. Wij kunnen ons voorstellen dat de gemeenteraad het college opdracht geeft om binnen een bepaalde periode te komen met concrete verbetervoorstellen, waarbij het college over de uitwerking in de twee jaren daarna halfjaarlijks moet rapporteren.

Onze aanbevelingen voor het college:

1. Zorg voor een heldere procesbeschrijving voor de afhandeling van meldingen verkeersveiligheid met expliciete afwegingskaders voor acties voor de korte en lange termijn. Hiermee wordt gestimuleerd dat meldingen op gelijke wijze worden beoordeeld en afgehandeld. De gemeente maakt reeds gebruik van de CROW-richtlijnen en toetsing van de functionaliteit van wegen. De afwegingskaders kunnen verscherpt worden.
 - a. Gebruik bij het opstellen de input van medewerkers om zodoende hun kennis te borgen voor de toekomst.
 - b. Maak een inhoudelijk afwegingskader voor de beoordeling van meldingen en laat dit vaststellen door de raad. Gebruik bij het opstellen hiervan concrete voorbeelden uit de praktijk, zodat het gaat leven bij medewerkers, collegeleden en raadsleden.
 - c. Bouw in de digitale workflow acties in om een melding conform de servicenorm binnen vijf werkdagen te kunnen afhandelen.
2. Verbeter de sturingsinformatie. Creëer in het digitale meldsysteem een aparte categorie voor meldingen van 'verkeersveiligheid'.
 - a. Zorg dat helder is wat er wordt verstaan onder dit type meldingen. Grofweg zijn er twee mogelijkheden: de inwoner laten bepalen of de medewerkers in de uitvoering laten bepalen.
 - b. Zorg dat helder is wat objectieve en subjectieve verkeersonveiligheid inhoudt. Heb speciaal aandacht voor grijze gebieden waar de verkeerssituatie wettelijk klopt, maar onveilig voelt voor melders.
 - c. Spreek duidelijk af door wie en hoe er wordt gestuurd op het proces van meldingen.
3. Gebruik op een systematische wijze de meldingen in het verkeersveiligheidsbeleid
 - a. Voer daarbij met de raad het gesprek over geconstateerde risicogebieden en maak keuzen op basis van deze concrete informatie bij het opstellen van beleids- en uitvoeringsplannen.

- b. Betrek voor de situaties die volgens de wettelijke normen kloppen, maar onveilig voelen voor verkeersdeelnemers daarbij ook de gedragscomponent, het weggebruik van verkeersdeelnemers.
 - c. Beoordeel alle informatie vanuit een brede kijk op verkeersveiligheid waarbij preventie van ongevallen centraal staat.
 - d. Blijf aandacht houden voor alle mogelijke acties om de veiligheid in het verkeer te beïnvloeden (waaronder beïnvloeding van gedrag).
4. Analyseer de opvolging van de aanbevelingen van het rekenkameronderzoek uit 2019 en beoordeel in hoeverre de daarbij afgesproken verbeteracties daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Onze aanbevelingen voor de gemeenteraad:

- Maak het expliciete ambitieniveau en de budgetten passend op bestuurlijke en beleidsambities om ook subjectieve onveiligheid aan te pakken. Concreter: maak ook ingrepen in de verkeerssituatie mogelijk indien deze onveilig voelt of onveilig gedrag uitlokt, ook al voldoet de situatie aan wet- en regelgeving.
- Verzoek het college om in het eerste kwartaal van 2025 te rapporteren aan de raad over de uitvoering van de aanbevelingen en de concrete verbetervoorstellen genoemd in deze rekenkamerbrief. Vraag daarbij om een halfjaarlijkse voortgangsrapportage in de twee jaar daarna.

Bestuurlijke reactie

De Rekenkamer heeft op 24 januari 2024 het onderzoeksrapport en het concept van deze rekenkamerbrief met het verzoek om een bestuurlijke reactie voorgelegd aan het college Leiderdorp. De reactie van burgemeester en wethouders van Leiderdorp is gedateerd 27 februari 2024. In de [bestuurlijke reactie](#) deelt het college mee dat zij de inhoud van het onderzoeksrapport herkent en gaat zij op een aantal onderwerpen wat dieper in.

Nawoord Rekenkamer

De Rekenkamer constateert met tevredenheid dat het college in het vervolgtraject de aanbevelingen uit het eerdere rapport 'Signalen vertalen' zal betrekken. We hopen en gaan ervan uit dat ook de gemeenteraad onze rapporten uit het verleden blijft betrekken bij de controlerende rol. Dit vervolgonderzoek heeft aangetoond dat dit belangrijk is.

We constateren dat het college weinig aandacht geeft aan onze aanbeveling in relatie tot meldingen over situaties die als onveilig worden ervaren, maar die wel voldoen aan de regelgeving. Het lijkt ons van belang dat de gemeenteraad hier met het college over in gesprek gaat tijdens de behandeling van het rapport. Met name omdat het een goede zaak is dat het college onveilige plekken goed in beeld brengt en houdt en samen met de raad verantwoorde keuzes maakt bij de beleids- en beheerplannen op de korte en lange termijn.

Ten slotte

Tot slot geven we u mee dat we ons realiseren dat er rondom het thema 'meldingen van verkeersveiligheid' politieke keuzes te maken zijn door de gemeenteraad en/of het college. Dit geldt met name waar het gaat om andere dan wettelijk verplichte verkeersaanpassingen. Dat zijn moeilijke afwegingen. Deze afwegingen kunnen pas goed gemaakt worden als noodzakelijke informatie tijdig en volledig voor de politiek beschikbaar is. Daar kan een verbeterslag gemaakt worden.

We danken graag iedereen die heeft meegewerkt aan het onderzoek zelf en alle processen daaromheen.

Indien u over deze brief vragen of opmerkingen heeft dan horen we dat graag. U kunt hierover contact opnemen met de secretaris van de Rekenkamer, Esther Loozen, bereikbaar via telefoonnummer 06 - 43 48 67 20 en rekenkamer@leiden.nl.

Met vriendelijke groet,

Namens de Rekenkamer Leiden & Leiderdorp,



Hans van Egdom, voorzitter

Bijlage: Eindrapportage 'onderzoek meldingen verkeersveiligheid'