

## RAADSINFORMATIEBRIEF met beantwoording artikel 42 vragen

### Van

college van burgemeester en wethouders

### Vergadering van

23 januari 2024

### Kenmerk

Z/23/065785 / D/23/130903

### Portefeuillehouder

Ad de Regt

### Portefeuille

Openbare Ruimte/IBOR

### Opsteller

Reintjes, Vincent

### Onderwerp

Beantwoording Schriftelijke vragen art. 42 RvO van Inwonersbelangen inzake Bekendheid Buiten Beter app

## Beantwoording van de vragen

### Inleiding

Voor het doen van meldingen openbare ruimte zijn er in de markt verscheidene commerciële initiatieven actief. Deze oplossingen en de communicatie hierover zijn erop gericht om zoveel mogelijk gebruikers te trekken. Het doel hiervan is in de meeste gevallen het verhogen van inkomsten uit reclame of de verkoop van gebruikersgegevens aan derden. De gemeente heeft deze doelen niet maar streeft vooral naar een hoge mate van tevredenheid van inwoners, bedrijven en bezoekers van de gemeente. Daarom heeft de gemeente Woerden (net als de meeste andere gemeenten) een eigen meldingen openbare ruimte oplossing, MOR geheten. Deze is toegankelijk en vriendelijk in gebruik. Daarnaast biedt deze extra voordelen t.o.v. van bijv. de Buiten Beter App. Zo gaan de meeste meldingen direct naar aannemers wat onnodige ambtelijke inzet voorkomt en waardoor meldingen sneller en goedkoper worden opgelost. De MOR is gekoppeld aan beheergegevens waardoor beheer inzicht krijgt in bijv. onderliggende problemen waarop het beheer dan kan worden aangepast om terugkerende meldingen te voorkomen. De MOR voorkomt dubbele meldingen doordat een melder bij het maken van een melding ziet welke meldingen er al open staan in het gebied. Hierdoor ziet een melder dat er al melding over is gemaakt en kan de melder ervoor kiezen deze niet nogmaals te doen. Tot slot, de MOR maakt het mogelijk om inhoudelijk met de melders te communiceren (indien door melder gewenst) over het verloop en de afhandeling van de melding.

De commerciële oplossingen hebben veel van deze voordelen en bijvangsten niet. Daarom heeft gemeente Woerden ervoor gekozen commerciële oplossingen niet actief te promoten voor het doen van meldingen openbare ruimte maar vooral de MOR te promoten.

1. Welke inspanningen heeft de gemeente tot nu toe gedaan om de Buiten Beter app bekend te krijgen onder de inwoners van gemeente Woerden?

*Antwoord: geen inspanningen. De Buiten Beter app is niet compatibel met onze systemen waardoor meldingen handmatig moeten worden verwerkt en daarom promoten wij deze niet actief.*

2. Weet de gemeente hoe groot de bekendheid is van de Buiten Beter app.

*Antwoord: nee, dat weten wij niet precies. Jaarlijks krijgen wij een klein aandeel meldingen via de Buiten Beter app die wij verwerken in de MOR (Meldingen Openbare Ruimte). In 2023 waren er ruim 19.000 meldingen waarvan 1,6% (304 meldingen) afkomstig was via de Buiten Beter app.*

3. Als de gemeente de bekendheid weet is de mate van bekendheid tot tevredenheid van de gemeente?

*Antwoord: ja, zie antwoord op vraag 1 en 2.*

4. Als de gemeente de bekendheid niet weet, wil de gemeente dit beoordelen?

*Antwoord: nee, omdat meldingen via de Buiten Beter app leiden tot meerwerk omdat deze o.a. handmatig verwerkt moeten worden. Het zorgt voor vertraging in de verwerking van de meldingen dat draagt niet bij aan de service aan onze inwoners.*

5. Wat is een bekendheid streven welke de gemeente wil naleven van de Buiten Beter app?

*Antwoord: die is er niet. Wij stimuleren inwoners, bedrijven en bezoekers om rechtstreeks via de gemeente te melden via MOR, Telefoon, Teletolk, X, Facebook en WhatsApp.*

6. Wil de gemeente extra inspanningen doen om de bekendheid Buiten Beter app te verhogen?

*Antwoord: nee, zie antwoord 4 en 5.*

7. Wat wil en kan de gemeente doen om de brandgangen in woonwijken op orde te houden in verband met de veiligheid?

*Antwoord: het merendeel van de brandgangen is eigendom van derden. Het onderhoud is de verantwoordelijkheid van de eigenaar.*

8. Hoe worden minder digitaal vaardige (die geen app of website gebruiken) inwoners bereikt waar ze terecht kunnen voor vragen over de openbare ruimte?

*Antwoord: via de andere informatiekanalen zoals de Woerdense Courant en de gemeentegids.*

---

## Bijlagen

---