



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 29 oktober 2019
Portefeuillehouder(s) : Wethouder Bolderdijk
Portefeuille(s) : Openbare ruimte
Contactpersoon : M. Pels
Tel.nr. : 8561
E-mailadres : pels.m@woerden.nl

Onderwerp:

Nieuwe MOR applicatie succesvol!

Kennisnemen van:

Voortgang van de MOR en resultaten tot nu toe.

Inleiding:

In 2017 hebben wij de opdracht ontvangen om de klanttevredenheid over de meldingen in de openbare ruimte te verbeteren. Naar aanleiding daarvan is een nieuw meldingssysteem en proces ontwikkeld. Met deze RIB stellen wij u op de hoogte van de stand van zaken.

Kernboodschap:

Graag informeren wij u over de nieuwe MOR-applicatie (Meldingen Openbare Ruimte). Sinds 8 augustus 2019 kunnen inwoners van Woerden en Oudewater via deze applicatie op de website een melding in de buitenruimte bij ons indienen. In de live-gang weken hebben onze collega's al circa 2000 meldingen succesvol in behandeling genomen en behandeld! Voor die tijd zijn we al een aantal maanden intern live gegaan om de kinderziektes uit het programma te krijgen. Vanaf 15 oktober 2018 tot nu zijn er ruim 8.400 meldingen binnen gekomen.

Hoe werkt het?

Via de startpagina van de website Woerden.nl en Oudewater.nl kan de inwoner een melding doen. De inwoner maakt de keuze uit verschillende categorieën, voorbeelden zijn: afval, groen, openbare verlichting, overlast en handhaving, wegen en verkeer. Naast een omschrijving van de melding, kan op een digitale kaart precies worden aangegeven op welke locatie de melding zich bevindt. Zo kunnen de locatie en het nummer van kapotte straatverlichting, een losse stoeptegel, overhangend groen of zwerfafval aangewezen worden.

De melding wordt bij ons geregistreerd en direct doorgezet naar de betreffende behandelaar, dit kan ook een aannemer zijn. Wanneer een melding in behandeling is genomen of is afgehandeld, ontvangt de inwoner automatisch bericht. Wanneer de melding niet direct opgelost kan worden, wordt teruggekoppeld wanneer dit naar verwachting wel opgelost kan worden.

Rapportage geeft inzicht

De meldingen komen nu gecategoriseerd binnen, dit zorgt ervoor dat wij in een handomdraai een overzicht van de meldingen kunnen maken. Hoeveel meldingen komen er binnen? In welke categorie? Wat is de aard van de melding? Wat is de gemiddelde doorlooptijd? Dit geeft ons veel inzicht in de hoeveelheid meldingen per straat, wijk, dorp of per categorie. Hierdoor krijgen wij een beeld van hoe vaak iets kapot gaat en of er bijvoorbeeld een andere vorm van onderhoud nodig is. Als afdeling kunnen wij hier vanaf nu beter op inspelen.

Met de komst van de nieuwe applicatie kunnen we met recht zeggen dat we de dienstverlening richting onze inwoners naar een hoger niveau hebben gebracht. De basis van de applicatie draait goed en biedt nieuwe mogelijkheden. Het is een "groeimodel" dat wij continu verder blijven ontwikkelen.

Nieuwsgierig geworden? Ga naar www.woerden.nl of www.ouderwater.nl en doe een melding

Financiën:

n.v.t.

Vervolg:

n.v.t.

Bijlagen:

n.v.t.

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer